

## Do umowy na świadczenie usług przyjmowania płatności w terminalach Planet Pay przy użyciu instrumentów płatniczych.

**ROZDZIAŁ 1  
ZAPISY OGÓLNE****§ 1**

Niniejszy regulamin, zwany dalej „Regulaminem” określa szczegółowe zasady świadczenia usług w zakresie udostępnienia terminala płatniczego oraz obsługi i rozliczania transakcji opłacanych kartami płatniczymi oraz innymi instrumentami płatniczymi.

**§ 2**

Postanowienia zawarte w Regulaminie wiążą Strony w przypadku wyboru przez Akceptanta właściwej usługi lub produktu wskazanej w Umowie.

**§ 3****Definicje**

Użyte w Umowie, Regulaminie pojęcia, oznaczają:

1. **Akceptant**  
Przedsiębiorca zawierający umowę z mBankiem oraz Planet Pay w celu przyjmowania płatności przy użyciu instrumentów płatniczych.
2. **Autoryzacja**  
Oznacza potwierdzenie dostępności środków na rachunku bankowym posiadacza instrumentu płatniczego, wymaganych dla realizacji transakcji.
3. **Biuro Obsługi Klienta lub BOK**  
Oznacza infolinię Planet Pay dostępną 24h na dobę siedem dni w tygodniu pod numerem 801 50 80 50 dla numerów stacjonarnych oraz pod numerem 86 216 11 70 dla numerów komórkowych.
4. **BLIK**  
System Płatności Mobilnych BLIK, stworzony i zarządzany przez Polski Standard Płatności Sp. z o.o. (PSP) z siedzibą w Warszawie (02-761) przy ul. Cypryjskiej 72, stanowiący platformę elektroniczną umożliwiającą prawidłowe przeprowadzenie i rozliczenie Transakcji BLIK.
5. **Dodatkowe wyposażenie**  
Oznacza wszelkie dodatkowe elementy przekazane przez Planet Pay lub mBank do akceptanta, które służą poprawnemu działaniu Terminala POS.
6. **ITCARD**  
Oznacza firmę IT Card Centrum Technologii Płatniczych SA z siedzibą w Warszawie (02-231) przy ul. Jutrzenki 139, NIP: 525-252-32-89.
7. **Kod BLIK**  
Hasło jednorazowe w formie ciągu cyfr służące do autoryzacji Transakcji BLIK.
8. **mBank lub Bank**  
Oznacza mBank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, ul. Senatorska 18, 00-950 Warszawa, wpisany do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem KRS 0000025237, NIP 526-021-50-88, o wpłaconym w całości kapitale zakładowym, którego wysokość wg stanu na dzień 01.01.2017 r. wynosi 169.120.508 PLN.
9. **Planet Pay lub Planet**  
Oznacza Planet Pay Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie (02-231) przy ul. Jutrzenki 139, NIP 525-252-32-89.
10. **Punkt handlowo-usługowy**  
Jest to każdy punkt wskazany przez Akceptanta w Kartce Lokalizacji stanowiącej Załącznik do Umowy, w którym jest uruchomiony Terminal POS Planet Pay.
11. **Organizacje kart płatniczych (Organizacje Płatnicze)**  
Oznacza podmiot, który grupuje wydawców kart płatniczych działających pod wspólnym znakiem.
12. **Potrącenie**  
Oznacza pomniejszenie kwoty przekazywanej przez mBank do Akceptanta z tytułu transakcji realizowanych instrumentami płatniczymi o kwoty należne dla Planet Pay oraz mBanku.
13. **Terminal POS**  
Oznacza urządzenie dostarczone przez Planet Pay na mocy Umowy, które służy przyjmowaniu płatności przy użyciu instrumentów płatniczych.
14. **Transakcja BLIK**  
Transakcja płatnicza w złotych polskich, dokonana przy użyciu aplikacji mobilnej, stanowiąca transfer środków pieniężnych na rachunek posiadacza instrumentu płatniczego za pośrednictwem systemu BLIK.
15. **Umowa**  
Oznacza umowę zawartą pomiędzy Akceptantem, mBankiem oraz Planet Pay w celu przyjmowania płatności przy użyciu instrumentów płatniczych wraz z załącznikami stanowiącymi integralną część Umowy.
16. **Ustawa**  
Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych.
17. **Zestaw POS**  
Urządzenia EFT POS obsługiwane przez ITCARD i dostarczane przez Planet Pay, oferowane Akceptantom na podstawie Umowy.

**§ 4**

1. W ramach standardowego trybu informacyjnego określonego Rozdziałem „Zasady świadczenia usługi e-Faktura oraz powiadomień elektronicznych”, Planet Pay zobowiązuje się dostarczyć Akceptantowi poprzez elektroniczne Biuro Obsługi Klienta (eBOK) raz w miesiącu raport zawierający:
  - sumaryczne zestawienie kwot transakcji z okresu jakiego dany raport dotyczy,
  - sumaryczne zestawienie kwot pobranych opłat i innych należności pobranych w drodze Potrącenia, a w odniesieniu do transakcji realizowanych z użyciem karty płatniczej ze wskazaniem kwoty opłat akceptanta i opłaty interchange.
2. Zawierając Umowę z mBank Akceptant wyraża zgodę na udostępnianie mu wymaganych przepisami prawa informacji o transakcjach z użyciem karty płatniczej, w tym o kwotach wszelkich opłat należnych z tytułu takich transakcji, zbiorczo, przynajmniej raz w miesiącu.
3. Akceptanci korzystający z Terminali POS dodatkowo informowani są przy wyrukowaniu raportu dziennego o kwotach indywidualnych transakcji objętych danym raportem wysyłki. Informacje te umieszczone będą na wydrukowanym przez Terminal POS wydruku, potwierdzającym przesłanie raportu.
4. Akceptant może skontaktować się z Planet Pay w terminie 14 dni od daty otrzymania raportu, o którym mowa w ust. 1 powyżej i zlecić Planet Pay przedstawienie raportu szczegółowego zawierającego kwoty indywidualnych transakcji płatniczych, kwoty pobranych od nich opłat oraz innych należności Planet Pay za okres objęty reklamowanym raportem.
5. Strony uzgadniają, że Planet Pay ma prawo pobierania opłat w wysokości określonej w Rozdziale 16 Regulaminu za przekazywanie informacji w trybie i zakresie innym aniżeli opisany w ust. 1 – 3 oraz innych działań zleconych przez Akceptanta w ustalonej formie.

**§ 5**

W zakresie usług płatniczych, świadczonych na podstawie Umowy, nie stosuje się przepisów Działu II Ustawy oraz art. 34, art. 35-37, art. 40 ust. 3-4, art. 45, art. 46 ust. 2-5, art. 47, art. 48 oraz art. 51, art. 144-146 Ustawy lub, w przypadku gdy będzie to dopuszczalne, innych przepisów prawa, które modyfikują lub zmieniają wymienione przepisy.

**ROZDZIAŁ 2  
PROCEDURY OBSŁUGI I BEZPIECZEŃSTWA TRANSAKCJI****§ 1**

1. Podmiotem przetwarzającym w imieniu mBank transakcje w Terminalach POS Planet Pay jest ITCARD.
2. ITCARD działając jako instytucja autoryzowana przez Mastercard Worldwide i Visa Inc. jako dostawca usług dla członków powyższych Organizacji Płatniczych oraz jako instytucja

upoważniona przez mBank do obsługi Transakcji BLIK, jest uprawniony do przetwarzania w Terminalach POS komunikatów transakcyjnych następujących instrumentów płatniczych:

- 1) kart płatniczych z logotypami wskazanymi poniżej:
  - i) System Płatniczy Visa: Visa, Visa Electron, VPay
  - ii) System Płatniczy Mastercard: Mastercard, Debit Mastercard, Mastercard Electronic, Maestro
- 2) wymienionych poniżej instrumentów płatniczych nie opartych na karcie płatniczej:
  - i) System Płatniczy PSP: BLIK.
3. Jedynie transakcje obsługiwane przez Terminale POS, posiadające certyfikat zgodności z systemem ITCARD i obsługiwane przez Akceptanta zgodnie z zasadami zawartymi w niniejszym Regulaminie oraz w sposób określony w „Instrukcji Obsługi Terminala POS” są podstawą do wypłaty kwot należnych Akceptantowi za wydane towary oraz usługi. W ramach realizacji niniejszej Umowy, Akceptant jest zobowiązany korzystać wyłącznie z urządzeń i materiałów eksploatacyjnych zatwierdzonych lub dostarczanych przez Planet.
4. Każdy punkt Akceptanta zobowiązany jest do odpowiedniego eksponowania emblematów informujących o tym, jakie instrumenty płatnicze akceptuje. Odpowiednie eksponowanie oznacza umieszczenie emblematów w miejscu widocznym dla posiadacza instrumentu płatniczego.
5. Akceptant, który nie akceptuje wszystkich kart lub instrumentów płatniczych danego systemu kart płatniczych, informuje o tym konsumentów w wyraźny i niebudzący wątpliwości sposób, w tym samym czasie, kiedy informuje konsumentów o akceptowanych innych kart i instrumentów płatniczych danego systemu kart płatniczych. Informacje na ten temat są w widoczny sposób eksponowane przy wejściu do Punktu handlowo-usługowego i przy kasie.
6. Prawo do przyjmowania zapłaty przy użyciu instrumentów płatniczych w punkcie należącym do Akceptanta mają jedynie pracownicy przeszkoleni przez Planet. W przypadku wyznaczenia przez Akceptanta nowych pracowników do obsługi Terminali POS, Akceptant jest zobowiązany wystąpić do Planet o ich przeszkolenie. Akceptant ponosi odpowiedzialność za dopuszczenie pracowników nieprzeszkolonych przez Planet do przyjmowania transakcji dokonywanych przy użyciu instrumentów płatniczych.

**§ 2**

1. Osoba obsługująca transakcję zobowiązana jest do upewnienia się, czy wydruk z Terminala POS jest czytelny. Czytelne muszą być wszystkie elementy wydruku wskazane w § 8 ust. 4 lit. ii) niniejszego Rozdziału.
2. Osoba obsługująca transakcję realizowaną z użyciem karty płatniczej, zanim przeprowadzi transakcję, ma obowiązek dokonać każdorazowej weryfikacji karty, która polega na sprawdzeniu:
  - i) daty ważności karty,
  - ii) cech charakterystycznych dla danego systemu kart,
  - iii) czy karta nie nosi widocznych śladów podrobienia lub przerobienia,
  - iv) czy karta jest podpisana oraz czy pasek wzoru podpisu nie nosi śladów usunięcia lub przerobienia podpisu, nie jest zatarty lub rozmazany, a krawędź paska nie daje się zaczeplić paznokciem,
  - v) czy karta nie jest uszkodzona, pęknięta, przecięta, złamana, czy ogólny wygląd karty nie budzi wątpliwości.
3. W przypadku stwierdzenia niezgodności w którejkolwiek z wyżej wymienionych w ust. 2 powyżej sytuacji, należy wstrzymać się od dalszej realizacji transakcji i nie oddając karty posiadaczowi, skontaktować się z Biurem Obsługi Klienta, podając hasło „kod 10”. Hasło „kod 10” oznacza brak możliwości jawnego przekazywania informacji. Pracownik Biura Obsługi Klienta zada kilka pytań dotyczących klienta oraz skontaktuje się z bankiem, który wydał kartę. Następnie prześle instrukcje, co do dalszego postępowania.
4. W przypadku płatności kartą płatniczą, osoba obsługująca transakcję zobowiązana jest do porównania numeru karty z wydruku z Terminala POS z numerem umieszczonym na karcie płatniczej. W przypadku kart elektronicznych numer karty może nie być wydrukowany, lub może być wydrukowana tylko jego część.
5. W przypadku kart, których posiadacz weryfikowany jest na podstawie podpisu złożonego odrębnie na rachunku, osoba obsługująca transakcję ma obowiązek dokonać, ze szczególną starannością, porównania podobieństwa podpisu złożonego na rachunku z podpisem na pasku do podpisu karty płatniczej.
6. W przypadku stwierdzenia niezgodności w porównywanych podpisach lub w przypadku stwierdzenia niezgodności karty (np. numer karty jest nieczytelny, lub karta nie posiada znaków organizacji płatniczych) transakcję należy unieważnić (także w uzyskaniu autoryzacji dla transakcji) i nie oddając karty posiadaczowi, skontaktować się z Biurem Obsługi Klienta, podając hasło „kod 10”, w celu otrzymania dalszych instrukcji.
7. W przypadku:
  - i) jakichkolwiek wątpliwości, co do autentyczności karty lub autentyczności złożonego podpisu na rachunku,
  - ii) podejrzanego lub nietypowego zachowania się osoby prezentującej kartę,
  - iii) uzyskania odmów wydawcy przy dwóch kolejnych próbach transakcji dokonywanych przez tego samego klienta,
  - iv) gdy kwota transakcji lub sumaryczna kwota serii transakcji dokonywanych przez jedną osobę przekracza ponad dwukrotnie wartość typową dla transakcji kartowych dokonywanych u Akceptanta,
  - v) jakichkolwiek podejrzeń, co do naruszenia innych wymogów opisanych w niniejszym Regulaminie,

osoba obsługująca transakcję nie oddając karty posiadaczowi, zobowiązana jest skontaktować się z Biurem Obsługi Klienta, podając hasło „kod 10”, w celu otrzymania dalszych instrukcji.

**§ 3**

1. Osoba obsługująca transakcję może żądać, aby posiadacz karty płatniczej okazał dokument stwierdzający tożsamość, w razie uzasadnionych wątpliwości, co do jego tożsamości. Jeżeli weryfikacja tożsamości posiadacza karty okaże się niemożliwa, osoba obsługująca transakcję powinna skontaktować się z Biurem Obsługi Klienta, podając hasło „kod 10”, w celu otrzymania dalszych instrukcji.
2. Osoba obsługująca transakcję ma prawo i obowiązek odmówić przyjęcia zapłaty za pomocą karty płatniczej w przypadku (wystarczy spełnienie przynajmniej jednego z warunków):
  - i) nieważności karty płatniczej,
  - ii) zastrzeżenia karty płatniczej,
  - iii) niezgodności podpisu złożonego na rachunku z podpisem na pasku do podpisu karty płatniczej,
  - iv) odmowy okazania dokumentu stwierdzającego tożsamość przez posiadacza karty płatniczej w przypadku określonym w punkcie 1, albo stwierdzenia posługiwania się kartą płatniczą przez osobę nieuprawnioną
  - v) niemożności uzyskania akceptacji dokonania operacji.
3. Osoba obsługująca transakcję ma prawo i obowiązek zatrzymać kartę na zasadach określonych w paragrafie poniżej, jeśli:
  - i) Terminal POS wysłtelił komunikat z poleceniem zatrzymania karty,
  - ii) pracownik Biura Obsługi Klienta wydał telefonicznie polecenie zatrzymania karty.
 Jedynym wyjątkiem, który pozwala na odstąpienie od tego obowiązku, jest zagrożenie życia lub zdrowia. W tym przypadku osoba, która odstąpiła od zatrzymania karty zobowiązana jest do wypełnienia formularza OPIS ZDARZENIA (znajduje się na stronie <http://strefaakceptanta.planetpay.pl/dokumenty/>) z podaniem w nim przyczyny niezatrzymania karty. Formularz należy odesłać faksem lub pocztą do Planet na adres lub numer faksu wskazany na tym formularzu.

**§ 4**

1. Transakcje dokonane przy użyciu Terminala POS są automatycznie autoryzowane.
2. Z centrum automatycznej autoryzacji ITCARD można otrzymać jedną z trzech odpowiedzi:

- i) autoryzację, czyli uzyskanie kodu autoryzacji dla przeprowadzanej transakcji,
  - ii) odmowę dokonania transakcji,
  - iii) żądanie zatrzymania karty płatniczej.
3. Znaczenie poszczególnych odpowiedzi autoryzacyjnych (odpowiednie komunikaty prezentowane są na wyświetlaczu Terminala POS oraz na wydrukach):
    - i) autoryzacja oznacza uzyskanie zgody wydawcy instrumentu płatniczego na przeprowadzenie danej transakcji,
    - ii) odmowa oznacza brak zgody banku klienta na dokonanie transakcji, np. ze względu na przekroczenie przez posiadacza karty limitu transakcji, niewystarczającego salda na rachunku karty płatniczej lub, w przypadku transakcji z użyciem kodu PIN, jeżeli posiadacz karty wprowadził niewłaściwy kod PIN,
    - iii) żądanie zatrzymania karty oznacza, że bank wydawca karty po sprawdzeniu w swojej bazie danych wydaje dyspozycję zatrzymania karty.
 Więcej o komunikatach autoryzacyjnych opisano w Instrukcji Obsługi Terminala POS dostępnej na [www.strefaakceptanta.planetpay.pl/dokumenty](http://www.strefaakceptanta.planetpay.pl/dokumenty).
  4. W przypadku, o którym mowa w ust. 3 lit. iii), należy wyjaśnić posiadaczowi karty, że bank zażądał zatrzymania karty i że to bank, a nie okaziciel jest jej właścicielem. Zatrzymaną kartę Visa należy:
    - i) Karty bez chipa (posiadające tylko pasek magnetyczny) – przeciąć poziomo pomiędzy paskiem podpisu a paskiem magnetycznym, uważając, aby nie uszkodzić hologramu oraz paska magnetycznego;
    - ii) Karty z chipem – odcinać przeciwległy do chipa róg karty pod kątem 45° na długości ok. 25 mm, uważając aby nie uszkodzić hologramu oraz paska magnetycznego.
 Zatrzymaną kartę Mastercard należy przeciąć pionowo w połowie karty poprzez pasek magnetyczny, uniemożliwiając tym samym odczytanie karty.
  5. Najpóźniej następnego dnia roboczego kartę wraz z wypełnionymi i podpisanymi formularzami: „Protokół zatrzymania karty i Opis zdarzenia” (znajdujący się na stronie [www.strefaakceptanta.planetpay.pl/dokumenty](http://www.strefaakceptanta.planetpay.pl/dokumenty)) należy odesłać pocztą do Planet na adres wskazany na formularzu. Polecenie zatrzymania karty może również zostać wydane telefonicznie przez pracownika Biura Obsługi Klienta.
  6. W przypadku braku łączności Terminala POS z centrum automatycznej autoryzacji ITCARD, osoba obsługująca transakcję zobowiązana jest do telefonicznego kontaktu z Biurem Obsługi Klienta w celu wyjaśnienia zaistniałej sytuacji.

#### § 5

Osoba obsługująca transakcję nie może dzielić kwoty do zapłaty za pojedynczy towar lub usługę na transakcje o mniejszej wartości.

#### § 6

1. Transakcji zwrotu można dokonać wyłącznie w przypadku, gdy posiadacz instrumentu płatniczego oddaje towar, który zakupił przy użyciu tego samego instrumentu płatniczego.
2. Warunkiem dokonania przez osobę obsługującą transakcję zwrotu jest okazanie przez posiadacza instrumentu płatniczego dowodu sprzedaży, w postaci wydruku z Terminala POS, dokonanej tym samym instrumentem płatniczym, u tego samego Akceptanta, na kwotę nie mniejszą niż kwota planowanej transakcji zwrotu.
3. W oparciu o jeden dowód sprzedaży można dokonać jednej lub więcej transakcji zwrotu pod warunkiem, że sumaryczna kwota wszystkich zwrotów nie przekroczy kwoty transakcji sprzedaży wydrukowanej na dowodzie sprzedaży.
4. Przy każdej transakcji zwrotu osoba obsługująca transakcję zobowiązana jest do wpisania na odwrócie przedstawionego przez posiadacza instrumentu płatniczego dowodu sprzedaży: słowa: "ZWROT", zwracanej kwoty i daty zwrotu.
5. ITCARD działając na rzecz mBank ma prawo zażądać od Akceptanta oryginału dowodu sprzedaży dla każdej transakcji, do której Akceptant dokonał transakcji zwrotu ze wszelkimi konsekwencjami wynikającymi z niniejszego Regulaminu.
6. W przypadku transakcji zwrotu mają zastosowanie szczegółowe zasady weryfikacji karty i jej posiadacza zawarte w niniejszym Regulaminie. Zasady obsługi Terminala POS przy transakcji zwrotu opisano w „Instrukcji Obsługi Terminala POS”.
7. Jeżeli w danym dniu u Akceptanta sumaryczna kwota transakcji zwrotu przekroczy sumaryczną kwotę transakcji sprzedaży, mBank może uwzględnić pozostającą wartość zwrotu w kolejnym rozliczeniu lub wezwać Akceptanta do dokonania w określonym przez mBank terminie, wpłaty pozostającej do rozliczenia kwoty na rachunek bankowy wskazany w wezwaniu.
8. W przypadku, gdy ITCARD realizując działania na rzecz mBank powożmie uzasadnione podejrzenie, że osoba obsługująca transakcję dokonując transakcji zwrotu nie spełnia warunków określonych w ust. 1 lub ust. 2 powyżej, mBank ma prawo wstrzymać przekazanie środków na konto posiadacza instrumentu płatniczego z tytułu tej transakcji na czas niezbędny do wyjaśnienia sytuacji. Jeśli podejrzenie okaże się słuszne, mBank ma prawo dokonać cofnięcia całej operacji transakcji zwrotu.
9. Akceptant ponosi odpowiedzialność za wszelkie konsekwencje wynikające z dokonania transakcji zwrotu w użytkowanym przez niego Terminalu POS, włącznie z konsekwencjami wynikającymi z ust. 8 powyżej.

#### § 7

1. Wszystkie transakcje (płatności jak i zwroty) dokonywane są w walucie krajowej, z zastrzeżeniem transakcji opisanych w Rozdziale 8 niniejszego Regulaminu.

#### § 8

1. Warunkiem poprawnego rozliczenia transakcji i przyjęcia ich przez systemy płatnicze, jest przekazanie tych transakcji przez Terminal POS do systemów ITCARD (Zamknięcie Dnia na Terminalu POS) w czasie nie dłuższym niż 2 dni robocze licząc od dnia ich realizacji u Akceptanta.
2. Pomimo, że Terminal POS dokonuje Zamknięcia Dnia automatycznie o określonej porze dnia, obowiązkiem osoby obsługującej Terminal POS jest codzienne sprawdzenie, czy dokonane transakcje zostały przekazane przez Terminal POS do systemów ITCARD, tzn. czy nastąpiło poprawne Zamknięcie Dnia na Terminalu POS. Potwierdzeniem poprawnego Zamknięcia Dnia na Terminalu POS jest wydruk ROZLICZENIE DNIA, zakończony napisem SALDA UZGDNIONE.
3. W przypadku, gdy Zamknięcie Dnia na Terminalu POS nie dokonało się automatycznie o określonej porze dnia, osoba obsługująca transakcję zobowiązana jest do bezwzględnego dokonania próby ręcznego Zamknięcia Dnia poprzez uruchomienie odpowiedniej funkcji administracyjnej na Terminalu POS. Jeśli próba ta okaże się bezskuteczna lub wydruk ROZLICZENIE DNIA zakończony jest napisem SALDA NIEUZGDNIONE, osoba obsługująca Terminal POS zobowiązana jest do bezwzględnego zgłoszenia tego faktu do Biura Obsługi Klienta Planet Pay.
4. mBank nie ponosi odpowiedzialności za odrzucenie przez systemy płatnicze tych transakcji, które zostały przekazane przez Terminal POS do systemów ITCARD po czasie dłuższym niż określono w ust. 1, jeśli osoba obsługująca Terminal POS nie dokonała niezwłocznego zgłoszenia faktu braku poprawnego Zamknięcia Dnia na Terminalu POS, określonego w ust. 3. mBank zastrzega sobie prawo do odmowy wypłaty Akceptantowi należności z tytułu tych transakcji. Jeżeli wypłata należności już nastąpiła, mBank zastrzega sobie prawo do potrącenia tych kwot z płatności bieżących lub pisemnego wezwania Akceptanta do dokonania w określonym przez mBank terminie wpłaty pozostającej do rozliczenia kwoty na rachunek bankowy wskazany w wezwaniu.

#### § 9

1. Akceptant zobowiązuje się do przechowywania wszystkich dokumentów papierowych i elektronicznych dotyczących transakcji, w tym wydruków z Terminala POS przez 13 (słownie: trzynaście) miesięcy od daty transakcji, również w przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy.
2. Jeżeli BOK zwróci się do Akceptanta z prośbą o przedstawienie oryginału lub kopii rachunku, Akceptant zobowiązuje się do jego wyszukania i dostarczenia do BOK w terminie 5 (słownie: pięć) dni roboczych oraz, w przypadku zaistnienia takiej konieczności, również kopii paragonu z kasy fiskalnej (powiększonego na stronę A4). W przypadku punktu oferującego produkty lub usługi, oferowanie których podlega ograniczeniom zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, Akceptant zobowiązany jest do dołączenia dokumentów potwierdzających uprawnienie do oferowania takich produktów lub usług, na zasadach określonych w tych przepisach.
3. Jeżeli w ciągu 5 dni roboczych licząc od dnia wysłania przez BOK pisemnej prośby, o której mowa w ust. 2, Akceptant nie wywiąże się ze zobowiązania określonego w ust. 2 lub przesyła

przez niego wydruk okaże się nieważny, mBank zastrzega sobie prawo do odmowy wypłaty Akceptantowi należności z tytułu tej transakcji. Jeżeli wypłata należności już nastąpiła, mBank zastrzega sobie prawo do potrącenia tej kwoty z płatności bieżących lub pisemnego wezwania Akceptanta do dokonania w określonym przez mBank terminie, wpłaty pozostającej do rozliczenia kwoty na rachunek bankowy wskazany w wezwaniu.

Wydruk z Terminala POS uważany jest za nieważny, gdy zachodzi przynajmniej jeden z wymienionych przypadków:

- i) odręczny podpis klienta na rachunku (dla transakcji niezatwierdzonych kodem PIN) nie jest zgodny z podpisem na karcie lub oba podpisy różnią się znacząco między sobą,
- ii) na wydruku jest brak, lub jest nieczytelna bądź nieprawidłowa przynajmniej jedna z wymienionych poniżej danych:
  - (1) kwota transakcji,
  - (2) data transakcji,
  - (3) numer karty (lub jego część, jeśli pozostała część została zamaskowana) - w przypadku płatności kartą płatniczą; Kod BLIK – w przypadku Transakcji BLIK,
  - (4) numer Terminala POS,
  - (5) pełny adres i nazwa punktu Akceptanta,
  - (6) kod autoryzacji (tylko dla transakcji autoryzowanych),
- iii) w dniu transakcji karta była nieważna,
- iv) dane wydrukowane na oryginale rachunku różnią się od danych wydrukowanych na kopii wydanej posiadaczowi instrumentu płatniczego,
- v) karta płatnicza nosiła widoczne znamiona podrobienia, przerobienia, zniszczenia lub nie posiadała cech charakterystycznych systemów kart płatniczych,
- vi) przy dokonywaniu transakcji nastąpiły inne odstępstwa od Regulaminu lub Umowy.

#### § 10

1. Akceptant nie może wykorzystywać Terminala POS do innych celów i działalności niż określają to warunki Umowy, w szczególności nie może przyjmować w Terminalu POS Planet płatności za sprzedaż zrealizowaną w innej firmie.
2. Uprawnieni pracownicy Banku i Planet Pay mają prawo do wizytowania punktów Akceptanta oraz do przeprowadzania kontroli prawidłowości dokonywanych czynności stanowiących przedmiot Umowy, a w szczególności przeprowadzania kontroli:
  - i) prawidłowości sporządzania dokumentacji,
  - ii) zgodności prowadzonej działalności handlowo-usługowej z informacjami przekazanymi do mBank,
  - iii) sposobu wykorzystania dostarczonych materiałów i urządzeń
  - iv) odpowiedniego eksponowania emblematów informujących o tym, jakie instrumenty płatnicze akceptuje.

#### § 11

1. Akceptant zobowiązany jest do dołożenia wszelkich starań w zapobieganiu oszustwom kartowym, pomocy w ich wykrywaniu oraz wyjaśnienia, jeżeli zaistnieje taka potrzeba również w formie pisemnej, okoliczności dokonania transakcji przy użyciu karty skradzionej, czy też sfalszowanej.
2. W przypadku zaistnienia uzasadnionego podejrzenia, że Akceptant nie wywiązuje się z obowiązków określonych w Rozdziale 2 niniejszego Regulaminu lub narusza warunki Umowy lub Regulaminu, Planet zastrzega sobie prawo do czasowego zablokowania Terminala POS w systemie, skutkującego wstrzymaniem możliwości dokonywania transakcji z jego użyciem. Każdorazowo przy podjęciu decyzji o wstrzymaniu, Planet będzie miało na względzie ograniczenie potencjalnych strat, jakie w wyniku dalszego użytkowania Terminala POS przez Akceptanta, mogą ponieść uczestnicy obrotu instrumentami płatniczymi. Wstrzymanie nastąpi na czas niezbędny do wyjaśnienia sytuacji.

#### § 12

Akceptant przyjmuje do wiadomości, że nazwa, adres oraz rodzaj działalności Punktu handlowo-usługowego Akceptanta, w którym przyjmowane są Transakcje BLIK, udostępniane będą do Polskiego Standardu Płatności Sp. z o.o.

### ROZDZIAŁ 3

#### STANDARD ZABEZPIECZENIA DANYCH KARTOWYCH

1. Akceptant jest zobowiązany do zachowania procedur bezpieczeństwa określonych w Regulaminie, nieudostępniania danych o posiadaczach lub użytkownikach karty osobom nieuprawnionym oraz do niedopuszczenia do nieprawidłowego użycia lub do skopiowania kart płatniczych.
2. Zgodnie z wytycznymi Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS), organizacji powołanej przez Organizację kart płatniczych do standaryzacji zagadnień dotyczących ochrony danych posiadaczy kart, Akceptant ma obowiązek ochrony tych danych, a w szczególności poddania się stosownej weryfikacji w celu potwierdzenia zgodności ze standardem bezpieczeństwa i ochrony informacji dotyczących kart płatniczych. Wszelkie działania podejmowane w tym zakresie mają przede wszystkim za zadanie zwiększyć bezpieczeństwo transakcji opłacanych kartami płatniczymi i bezpieczeństwo posiadaczy tych kart.
3. Szczegółowe zasady oraz wymagany sposób weryfikacji opublikowane są na stronach [www.pcisecuritystandards.org](http://www.pcisecuritystandards.org). Akceptant na bieżąco śledząc zmiany wprowadzane przez PCI DSS zwiększa bezpieczeństwo obrotu kartowego, pozyskując informacje, które pozwolą uniknąć ewentualnych zagrożeń. ITCARD działający w imieniu mBank dochowa należytej staranności, żeby najważniejsze informacje dotyczące bezpieczeństwa znajdowały się również na stronie [www.strefaakceptanta.planetpay.pl/dokumenty](http://www.strefaakceptanta.planetpay.pl/dokumenty).
4. Ujawnienie danych posiadaczy kart objętych standardem PCI DSS lub niezgodność z wymogami bezpieczeństwa PCI DSS skutkuje karami finansowymi przewidzianymi przez Systemy kart płatniczych.
5. Akceptant zobowiązany jest do spełniania wymagań międzynarodowego standardu bezpieczeństwa PCI DSS (o którym mowa powyżej), w szczególności przez:
  - i) przestrzeganie zakazu rejestrowania i przechowywania zawartości bądź części składowych zapisów paska magnetycznego lub mikroprocesora oraz takich danych jak CVV2, CVC2 i innych danych wydrukowanych lub na rewersie karty,
  - ii) skuteczne zabezpieczenia przed dostępem osób trzecich do danych kart przechowywanych w systemach Akceptanta lub zawartych w jakiegokolwiek dokumentach, w tym wydrukach z systemu informatycznego lub Terminala POS, oraz nie rejestrowania tych danych w celach innych niż autoryzacja transakcji płatniczej,
  - iii) cykliczne, przynajmniej raz na miesiąc, przeprowadzanie inspekcji mającej na celu weryfikację czy:
    - (1) elementy Terminala POS oraz innych urządzeń wykorzystywanych do obsługi transakcji z użyciem kart płatniczych nie noszą znamion manipulacji, np. czy nie zostały zainstalowane lub nie podjęto prób zainstalowania jakiegokolwiek oprogramowania lub urządzenia, które mogłyby służyć do nieuprawnionego rejestrowania lub pozyskiwania danych kart płatniczych lub kodów PIN;
    - (2) elementy Terminala POS oraz innych urządzeń wykorzystywanych do obsługi transakcji z użyciem kart płatniczych nie zostały podmienione przez osobę do tego nieuprawnioną,
    - (3) elementy Terminala POS oraz innych urządzeń wykorzystywanych do obsługi transakcji z użyciem kart płatniczych nie noszą śladów uszkodzeń lub otwierania.
  - iv) dokonanie inspekcji, o której mowa w lit. iii) jest możliwe także w każdym innym momencie wystąpienia podejrzenia ingerencji w elementy Terminala POS oraz innych urządzeń wykorzystywanych do obsługi transakcji z użyciem kart płatniczych,
  - v) niezwłoczne informowanie mBank o wszelkich zidentyfikowanych przypadkach modyfikacji Terminala POS, udostępniając jednocześnie mBank wszelkie informacje, które mogą okazać się pomocne przy wyjaśnieniu okoliczności zdarzenia.
6. W ust. 5 powyżej określone zostały podstawowe wymagania standardu PCI DSS, co nie zwalnia Akceptanta z przestrzegania innych wymogów standardu PCI DSS opublikowanych na stronie [www.pcisecuritystandards.org](http://www.pcisecuritystandards.org).
7. Standardy PCI DSS mogą się zmieniać. Akceptant zobowiązany jest do zapewnienia zgodności swoich procedur i systemów z aktualnymi wymogami standardu bezpieczeństwa danych kartowych. Aktualna klasyfikacja akceptantów oraz wymogi określone dla każdej z grup akceptantów, publikowane są na stronach [www.pcisecuritystandards.org](http://www.pcisecuritystandards.org).
8. W przypadku niedopełnienia przez Akceptanta wymogów wynikających ze standardu PCI DSS, mBank obciąża Akceptanta opłatami wynikającymi z kar i odszkodowań nałożonych przez

- międzynarodowe Organizacje Płatnicze na mBank, a Akceptant zobowiązuje się pokryć wszelkie zaistniałe z tego tytułu kary i odszkodowania.
- Akceptant jest zobowiązany do niezwłocznego powiadomienia o stwierdzonych nieautoryzowanych, niewykonywanych lub nienależycie wykonanych transakcjach płatniczych dokonanych przy użyciu kart płatniczych w ramach niniejszej Umowy. Akceptant zobowiązany jest dokonać zawiadomienia, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, kontaktując się z infolinią 801 50 80 50 lub wysyłając e-mail na adres: pos@planetpay.pl.
  - Jeżeli Akceptant nie dokona powiadomienia, o którym mowa w ust. 9 powyżej w terminie 13 (trzynastu) miesięcy od dnia obciążenia rachunku płatniczego albo od dnia, w którym transakcja miała być wykonana, roszczenia Akceptanta względem mBank z tytułu nieautoryzowanych, niewykonywanych lub nienależycie wykonanych transakcji płatniczych wygasają.

#### ROZDZIAŁ 4

#### ZASADY PRZEKAZANIA I UŻYWANIA TERMINALI POS ORAZ INNYCH AKCESORIÓW I URZĄDZEŃ DOSTARCZANYCH PRZEZ PLANET PAY

##### § 1

- Planet Pay przekazuje Akceptantowi w odpłatne użytkowanie Zestaw(y) POS przeznaczony(ę) do przyjmowania zapłaty przy użyciu instrumentów płatniczych w punktach handlowo-usługowych Akceptanta, oraz świadczenia innych usług określonych Umową.
- Zestaw POS Planet Pay będzie używany wyłącznie w punkcie handlowo-usługowym Akceptanta wymienionym w Załączniku nr 3 do Umowy (Karta Lokalizacji), lub na podstawie pisemnego wniosku Akceptanta o instalację w kolejnej lokalizacji, zaakceptowanego przez Planet Pay oraz mBank.
- Akceptant zobowiązuje się, że nie połączy bez uprzedniej zgody Planet Pay użytkowanego Zestawu POS z żadnym innym przedmiotem tak, że Zestaw POS stałby się jego częścią składową, ani nie dokona zmiany jego charakteru, przeznaczenia lub budowy. Zestaw POS stanowi wyłączną własność Planet Pay przez cały okres obowiązywania niniejszej Umowy, jak również po jej rozwiązaniu (z jakiegokolwiek przyczyn i w jakimkolwiek trybie).
- W skład Zestawu POS wchodzić mogą różnego rodzaju urządzenia dodatkowe, niezbędne do realizacji niniejszej Umowy. Podstawowe urządzenia to:
  - Terminal POS,
  - pin pad z czytnikiem do kart zbliżeniowych (tzw. contactless),
  - okablowanie zasilające urządzenia,
  - okablowanie łączące elementy Zestawu POS,
  - karta GPRS.
- Przekazanie Zestawu POS następuje na podstawie sporządzonego przez Stronę protokołu określającego numery serijne i inwentarowe poszczególnych Terminali POS i pozostałych urządzeń oraz liczbę sztuk.
- Z chwilą wydania do momentu zwrotu do Planet Pay Zestawu POS, ryzyko jego utraty, zniszczenia lub uszkodzenia przechodzi na Akceptanta.
- Protokoły przekazywania lub wymiany Zestawów POS stanowią integralną część Umowy.
- Akceptant upoważnia swoich pracowników do podpisywania Protokołów Instalacji Terminali POS i Urządzeń Dodatkowych (w tym odbioru materiałów marketingowych przekazywanych przez Planet Pay), oraz protokołów dotyczących wymian i demontaży ww. urządzeń.
- Planet Pay konfiguruje Terminale POS zgodnie ze swymi wymogami, a także ma prawo do zmiany tej konfiguracji.
- Planet Pay przekazuje odpowiednio skonfigurowane Terminale POS w ramach Zestawu POS, podłączy je do przyłączy telekomunikacyjnych, o których mowa w § 1 ust. 15 lit. ii) niniejszego Rozdziału lub dostarczy w stanie umożliwiającej samodzielne podłączenie i uruchomienie przez Akceptanta.
- Dodatkowo Planet Pay dostarczy po jednym egzemplarzu skróconej instrukcji obsługi dla każdego Terminala POS, oraz instrukcje niezbędne do zgodnego z przepisami przeprowadzania transakcji.
- Pełna instrukcja obsługi Zestawu POS znajduje się na stronie <http://strefaakceptanta.planetpay.pl/dokumenty>.
- Akceptant zobowiązany jest do zabezpieczenia Zestawu POS w sposób uniemożliwiający jego utratę i dostęp do Terminala POS osób nieuprawnionych.
- W przypadku utraty Zestawu POS Akceptant obowiązany jest niezwłocznie poinformować o tym fakcie Policję oraz Planet Pay. Akceptant ponosi odpowiedzialność w przypadku utraty lub zniszczenia Zestawu POS w wyniku niezachowania należytej staranności i zostanie wówczas obciążony kwotą stanowiącą wartość nowego Zestawu POS, ustaloną na podstawie ceny rynkowej poszczególnych elementów Zestawu POS o tej samej funkcjonalności co zestaw utracony.
- Akceptant zobowiązuje się zapewnić dla każdego Zestawu POS w miejscach, w których będą zainstalowane:
  - gniazdo energetyczne z zapewnionym ciągłym (24 godziny na dobę) zasilaniem elektrycznym, zabezpieczone przed przepięciami energetycznymi w odległości nie większej niż 2 metry (liczone długością kabla niezbędnego do połączenia Terminala POS) oraz odpowiednią liczbę dodatkowych gniazd energetycznych w przypadku korzystania z urządzeń dodatkowych zamówionych przez Akceptanta.
  - w przypadku instalacji Terminali POS nie działających w oparciu o łączność bezprzewodową GPRS, również sprawne łącza telekomunikacyjne (np. łącza do publicznych sieci telefonicznych, stałe łącza, zmienne łącza itp.), mające zapewnić nieprzerwaną obsługę urządzeń, zakończone odpowiednimi przyłączami telekomunikacyjnymi (gniazdka) w odległości nie większej niż 2 metry (liczone długością kabla niezbędnego do połączenia Terminala POS).
- Akceptant w przypadku wyboru rozwiązań wymagających prac monterskich (montaż/ demontaż) w punktach handlowo-usługowych, zobowiązuje się przeprowadzić je we własnym zakresie na własny koszt, w szczególności dotyczy to montażu dodatkowych anten wzmacniających sygnał w łączności GPRS.
- Akceptant odpowiada za otrzymane materiały i urządzenia (w tym jest odpowiedzialny za ich utratę lub uszkodzenie) oraz zobowiązuje się do wykorzystania ich zgodnie z przeznaczeniem, instrukcją obsługi i wskazaniami Planet Pay, a także do nie naruszania zabezpieczeń i plomb znajdujących się na Terminalu POS i urządzeniach dodatkowych wchodzących w skład Zestawu POS.
- Wyklucza się możliwość dokonywania przez Akceptanta jakichkolwiek zmian stanu technicznego i wyglądu zewnętrznego Zestawów POS, jak również wykorzystywania ich do celów innych niż cele określone w Umowie ani też udostępniania ich osobom trzecim bez uprzedniej pisemnej zgody Planet Pay pod rygorem nieważności.
- Akceptant przyjmuje do wiadomości, że prawo własności do przekazanych materiałów (w tym do instrukcji obsługi oraz pozostałych dokumentów) w całości przysługuje Planet Pay i jest chronione przez przepisy prawa, w tym również przez przepisy prawa autorskiego, prawa własności przemysłowej i inne przepisy.
- Z uwagi na powyższe, Akceptant może korzystać z przekazanych materiałów wyłącznie w zakresie przewidzianym niniejszą Umową.
- Akceptant nie jest uprawniony do przenoszenia pod jakimkolwiek tytułem na osoby trzecie wskazanych materiałów lub jakiegokolwiek ich elementu. Akceptant nie jest uprawniony do umożliwienia korzystania osobom trzecim pod jakimkolwiek tytułem z przekazanych mu w ramach Umowy materiałów lub jakiegokolwiek ich elementu, reprodukcji, powielania, kopiowania materiałów lub jakiegokolwiek ich elementu lub przerabiania materiałów lub jakiegokolwiek ich elementu bez wyraźnej uprzedniej pisemnej zgody Planet Pay pod rygorem nieważności. W celu uchylenia wątpliwości w tym zakresie Strona postanawia, że Planet Pay udziela Akceptantowi niewyłącznej licencji na korzystanie z przekazanych materiałów na okres obowiązywania Umowy, w tym instrukcji obsługi przekazanych urządzeń w zakresie wskazanym powyżej i wyłączenie w celu realizacji Umowy.

##### § 2

- Przeszkolenie wskazanych przez Akceptanta pracowników, z obsługi Zestawów POS nastąpi w uzgodnionych przez Planet Pay i Akceptanta terminach.
- Planet Pay udzieli Akceptantowi wyjaśnień i pomocy w sprawach związanych z obsługą instrumentów płatniczych zgodnie z wymogami Umowy i Regulaminu.
- Akceptant zobowiązuje się do niedopuszczenia pracowników nieprzeszkolonych przez Planet Pay, bądź nieprzeszkolonych przez osobę upoważnioną przez Planet Pay do przeprowadzania szkoleń, do przyjmowania transakcji dokonywanych przy użyciu instrumentów płatniczych.

- Planet Pay zastrzega sobie prawo przeprowadzenia wizytacji w punktach Akceptanta, w celu weryfikacji zdobytej podczas szkoleń wiedzy personelu i sprawdzenia w praktyce jakości świadczonych przez Akceptanta usług oraz w celu udzielenia niezbędnej pomocy.
- Akceptant zobowiązuje się do prowadzenia i aktualizacji listy osób u niego zatrudnionych, upoważnionych do obsługi Zestawów POS.

##### § 3

- Akceptant zobowiązuje się do korzystania z Zestawów POS wyłącznie w celu realizacji Umowy w sposób określony w niniejszym Regulaminie, w instrukcji obsługi Terminala POS oraz instrukcjach obsługi innych urządzeń wchodzących w skład Zestawu POS.
- Spełnienie wymagań § 1 jest niezbędne do właściwego użytkowania Zestawów POS po ich protokółarnym przekazaniu zgodnie z postanowieniami Rozdziału 4 § 1 ust. 5
- Bez uprzedniej zgody wyrażonej przez Planet Pay w formie pisemnej pod rygorem nieważności, Akceptant nie może dokonywać w Zestawach POS żadnych zmian, jak również korzystać z nich w zakresie wykraczającym poza określony Umową.
- Zabrania się udostępniania Zestawów POS lub instrukcji ich obsługi osobom nieuprawnionym. Akceptant nie jest upoważniony do rozporządzania (przekazywania osobom trzecim), ani obciążania używanego Zestawu POS w jakikolwiek inny sposób.
- Akceptant zobowiązany jest zaopatrywać się w papier do Zestawów POS zgodnie ze wskazaniem Planet Pay, oraz dokonywać wymiany papieru we własnym zakresie i na własny koszt. Eventualne uszkodzenia Zestawu POS wynikające z wymiany bądź eksploatacji niewłaściwego papieru obciążają Akceptanta.
- W przypadku, gdy element Zestawu POS zostanie zniszczony lub uszkodzony w wyniku działania niezgodnego z zasadami zawartymi w niniejszej Umowie oraz niezgodnego z udostępnionymi Akceptantowi instrukcjami obsługi Terminala POS oraz instrukcjami obsługi innych urządzeń wchodzących w skład Zestawu POS, Akceptant zostanie obciążony kosztami naprawy oraz kosztami transportu Zestawu POS.

#### ROZDZIAŁ 5

#### ZASADY USUWANIA AWARII LUB ŚWIADCZENIA SERWISU URZĄDZEŃ NALEŻĄCYCH DO PLANET PAY

- W ramach opłaty abonamentowej określonej w Umowie, Planet Pay zapewnia podstawowy serwis Terminali POS oraz niezbędne do jego funkcjonowania wyposażenie dodatkowe.
- Akceptant zobowiązany jest do niezwłocznego telefonicznego zawiadomienia Planet Pay o każdej awarii Zestawu POS pod numerem telefonu 801 50 80 50. Planet Pay nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody i koszty Akceptanta, które mogą wystąpić w związku z nie dopełnieniem tego obowiązku.
- W przypadku awarii Zestawów POS, Planet Pay zapewnia:
  - 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu, telefoniczną asystę techniczną wspierającą natychmiastowe usunięcie awarii we współpracy z Akceptantem, przy czym Akceptant zobowiązany jest do udzielenia Planet Pay niezbędnej pomocy i/ lub asysty w naprawie Zestawu POS,
  - w przypadku braku możliwości usunięcia awarii poprzez wsparcie telefoniczne, o którym mowa pod lit. i) powyżej, Planet Pay zapewnia naprawę lub wymianę Zestawu POS w terminach właściwych dla wybranego Pakietu, o którym mowa w ust. 5 - 7.
- Akceptant może wykupić dodatkowo płatną usługę serwisową zapewniającą krótszy czas naprawy urządzeń: Pakiet Złoty Planet Pay lub Pakiet Platynowy Planet Pay.
- Pakiet Podstawowy (Srebrny) Planet Pay – zapewnia udostępnienie Akceptantowi 7 dni w tygodniu wydziałowego numeru telefonicznego do zgłaszania problemów z urządzeniami oraz rozpoczęcie serwisu w lokalizacji Akceptanta w czasie nie przekraczającym 48 godzin roboczych od chwili zgłoszenia usterki.
- Pakiet Złoty Planet Pay – zapewnia udostępnienie Akceptantowi 7 dni w tygodniu wydziałowego numeru telefonicznego do zgłaszania problemów z urządzeniami oraz rozpoczęcie serwisu w lokalizacji Akceptanta w czasie nie przekraczającym 24 godzin roboczych od chwili zgłoszenia usterki.
- Pakiet Platynowy Planet Pay – zapewnia udostępnienie Akceptantowi przez 7 dni w tygodniu wydziałowego numeru telefonicznego do zgłaszania problemów z urządzeniami oraz rozpoczęcie serwisu w lokalizacji Akceptanta w czasie nie przekraczającym 6 godzin roboczych od chwili zgłoszenia usterki.
- Dostarczenie lub wymiana urządzenia może odbywać się za pośrednictwem kuriera.
- Planet Pay nie ponosi odpowiedzialności za awarie łącz wewnątrz sieci Akceptanta, z której Zestaw POS korzysta i za awarie Terminali POS oraz innych urządzeń, jeżeli przyczyną awarii wynika z winy Akceptanta lub innych niezależnych od Planet Pay czynników.
- Akceptant zobowiązuje się udostępnić Zestaw POS, wyłącznie osobie upoważnionej przez Planet Pay na każde wezwanie, po uprzednim wylegitymowaniu tej osoby i weryfikacji jej upoważnienia.
- Weryfikacja polegać będzie na skonfrontowaniu kodu przekazanego podczas zgłaszania awarii z kodem otrzymanym od serwisanta. Akceptant zobowiązuje się, iż bez pozytywnej weryfikacji nie udostępni Zestawu POS osobom trzecim.
- Za szkody związane z przekazaniem Zestawu POS osobom trzecim w całości odpowiada Akceptant.

#### ROZDZIAŁ 6

#### ZASADY PRZEKAZYWANIA I PRZEZNACZENIA KARTY GPRS I PAKIETU GPRS

- Karta GPRS jest kartą SIM operatora GSM z uaktywnioną usługą GPRS. GPRS (General Packet Radio Services – pakietowa transmisja danych) służy do transmisji danych dotyczących transakcji dokonywanych w Terminalach POS, zainstalowanych w punktach Akceptanta wraz z Kartą GPRS zgodnie z protokołem instalacji, o którym mowa w Rozdziale 4 § 1 ust. 8.
- Planet Pay przekazuje odpowiednią Kartę GPRS pod warunkiem istnienia technicznych możliwości podłączenia (np. w zależności od zasięgu sieci GPRS, posiadania urządzeń komunikacyjnych za pomocą kanału GPRS). Planet Pay ma prawo dokonywania zmiany Karty GPRS zgodnie ze swoimi wymogami oraz warunkami technicznymi wynikającymi z lokalizacji urządzeń i zasięgu sieci GPRS, przy czym wymiana Karty GPRS nie stanowi zmiany niniejszej Umowy.
- Akceptant odpowiada za otrzymaną Kartę GPRS oraz zobowiązuje się do wykorzystania jej zgodnie z przeznaczeniem i wskazaniami Planet Pay, w celu realizacji niniejszej Umowy.
- Akceptant nie może bez uprzedniej pisemnej zgody Planet Pay pod rygorem nieważności, dokonywać w Kartce GPRS żadnych zmian jak również korzystać z niej w zakresie wykraczającym poza określony w ust. 1 powyżej. W przypadku stwierdzenia naruszenia zasad korzystania z Karty GPRS Akceptant zostanie obciążony karą w wysokości 500 (słownie: pięćset) PLN za każdy stwierdzony przypadek nadużycia, oraz dodatkową kwotą faktycznie poniesionych przez Planet Pay kosztów jeśli przekroczy one 300 (słownie: trzysta) PLN.
- Udostępnienie Karty GPRS osobom trzecim wymaga uprzedniej pisemnej zgody Planet Pay pod rygorem nieważności.
- Akceptant zobowiązuje się udostępnić na każde wezwanie Kartę GPRS pracownikom Planet Pay lub osobom upoważnionym przez Planet Pay z zastrzeżeniem ust. 5 powyżej.
- Akceptant zobowiązany jest do niezwłocznego zawiadomienia Planet Pay o każdej awarii Karty GPRS. Wszystkie problemy związane z niewłaściwym funkcjonowaniem Karty GPRS należy zgłaszać w Biurze Obsługi Klienta Planet Pay. Planet Pay nie ponosi odpowiedzialności za żadne szkody Akceptanta mogące wystąpić w związku z nie dopełnieniem tego obowiązku.
- Planet Pay nie ponosi odpowiedzialności z tytułu nieużytkanych obrotów spowodowanych awarią Karty GPRS.
- Planet Pay nie ponosi odpowiedzialności za problemy z łącznością, wynikające z awarii po stronie operatorów GSM.

#### ROZDZIAŁ 7

#### ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUGI CASH BACK

- Usługa Cash Back jest oferowana przez mBank.
- Usługa Cash Back polega na umożliwieniu wypłaty gotówki podczas realizacji transakcji sprzedaży z użyciem karty płatniczej w Terminalu POS na zasadach określonych w niniejszym Rozdziale.
- Usługa Cash Back jest dostępna dla Klientów posiadających karty banków, które zdecydowały się tę usługę oferować. Obecnie usługa Cash Back obejmuje karty wydane przez organizacje Visa i Mastercard.

- mBank zastrzega sobie prawo do rozszerzenia dostępności usługi na karty innych systemów płatniczych. Rozszerzenie dostępności usługi nie wymaga zmiany Umowy i powiadomienia Akceptanta. Jest dokonywane w drodze zmiany konfiguracji Terminala POS.
- Planet Pay zapewni Akceptantom właściwie skonfigurowany i wyposażony Terminal POS do obsługi transakcji Cash Back.
- Planet Pay udostępni odpowiednie materiały szkoleniowe w zakresie przeprowadzania transakcji Cash Back niezbędne do przeszkolenia pracowników Akceptanta.
- Decyzję o zakwalifikowaniu karty do przeprowadzenia transakcji Cash Back podejmuje aplikacja Terminala POS na podstawie zastrzeżonego algorytmu. W szczególności możliwe jest, że transakcja obsługiwana przez mBank nie zostanie zakwalifikowana jako transakcja Cash Back. Z tego tytułu Akceptantom nie przysługują żadne roszczenia.
- Akceptant zobowiązuje się obsługiwać transakcje Cash Back zgodnie z zasadami opisanymi w instrukcji obsługi dla tego typu transakcji, instrukcji obsługi Terminala POS oraz w niniejszym Rozdziale.
- Zgodnie z regulacjami Organizacji Płatniczych, transakcja Cash Back może być realizowana tylko łącznie z transakcją sprzedaży i z użyciem karty płatniczej.
- W dniu wprowadzenia niniejszej regulacji maksymalna kwota wypłaty gotówki dla transakcji Cash Back wynosi:
  - 300 (trzysta) PLN w przypadku transakcji kartą płatniczą Visa,
  - 500 (pięćset) PLN w przypadku transakcji kartą płatniczą Mastercard.
 mBank zastrzega sobie prawo do zmiany maksymalnej kwoty wypłaty gotówki dla transakcji Cash Back, o ile kwota ta zostanie zmieniona przez Organizację Płatniczą. W takim przypadku Planet Pay dokona odpowiednich zmian w konfiguracji Terminali POS Akceptanta. Zmiana maksymalnej kwoty wypłaty gotówki dla transakcji Cash Back nie wymaga zmiany Umowy oraz powiadomienia Akceptanta.
- Odpowiedzialność za ewentualne reklamacje i konsekwencje wynikające z nieprzebrzegania zasad zawartych w niniejszym Rozdziale oraz instrukcji obsługi Terminala POS ponosi Akceptant.
- Wszelkie działania promocyjne dla usługi Cash Back podjęte przez Akceptanta mogą się odbywać wyłącznie na warunkach określonych lub zaakceptowanych na piśmie przez mBank.
- Akceptant wskazuje, że usługa Cash Back będzie dostępna w lokalizacjach, dla których w Karcie Lokalizacji wybrano korzystanie z danej usługi.

## ROZDZIAŁ 8

### ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUGI DYNAMIC CURRENCY CONVERSION (DCC)

- Dynamic Currency Conversion (DCC) polega na zaoferowaniu posiadaczom kart wydanych do rachunku w walucie innej niż PLN, możliwości płatności kartą za produkty i usługi w walucie rachunku tej karty, tzn. posiadacz karty ma możliwość dokonania transakcji, wymienionych w ust. 12, w PLN lub w walucie rachunku karty, którą chce dokonać zakupu.
- Transakcja w walucie karty (DCC) jest dostępna wyłącznie dla okazali ważnych kart płatniczych międzynarodowych systemów obsługiwanych na podstawie niniejszej Umowy, wydanych w walutach aktywnych dla DCC.
- DCC obejmuje następujące waluty: USD, CHF, EUR, AED, AUD, BGN, CAD, CNY, CZK, DKK, GBP, HKD, HRK, HUF, ILS, INR, KRW, KWD, MXN, NOK, QAR, RON, RUB, SEK, TRY oraz UAH. mBank zastrzega sobie prawo zmiany walut DCC. Obsługa innych walut nie wymaga zmiany Umowy i powiadomienia Akceptanta. Jest dokonywana w drodze zmiany konfiguracji Terminala POS.
- W ramach Umowy Akceptant będzie umożliwiał dokonanie transakcji w walucie karty (DCC) posiadaczom kart wydanych do rachunku prowadzonego w walucie innej niż PLN.
- W przypadku niedokonania wyboru waluty transakcji przez posiadacza karty wydanej do rachunku w walucie innej niż PLN, transakcja wykonana zostanie w PLN.
- Przed zrealizowaniem transakcji, Terminal POS automatycznie wydrukuje informacje o kwocie transakcji w PLN, kwocie transakcji w walucie karty, kursie wymiany waluty i wysokości dodatkowej marży, o których należy poinformować posiadacza karty.
- Akceptant jest zobowiązany do otrzymania wyraźnego oświadczenia woli posiadacza karty, odnośnie do wykonania transakcji w walucie karty (DCC) przed wykonaniem takiej transakcji, co zostanie potwierdzone jego podpisem na wydruku transakcji lub prawidłowo zweryfikowanym kodem PIN.
- Informacje udzielane przez Akceptanta odnośnie do transakcji w walucie karty (DCC) powinny w jasny sposób prezentować, że jest ona opcjonalna.
- Obsługa posiadacza karty powinna być taka sama w wypadku transakcji w PLN, jak i transakcji w walucie karty (DCC), w szczególności zabronione jest stosowanie technik skłaniających posiadacza karty do wykonania transakcji w walucie karty (DCC).
- Jeśli Akceptant nie będzie się stosował do określonych w ust. 4 – 9 wymagań, mBank zastrzega sobie prawo do zaprzestania świadczenia obsługi transakcji DCC u Akceptanta.
- Decyzję o zakwalifikowaniu karty do przeprowadzenia transakcji DCC każdorazowo podejmuje aplikacja na Terminalu POS na podstawie zastrzeżonego algorytmu.
- Istnieje możliwość dokonania następujących rodzajów transakcji w walucie karty (DCC):
  - sprzedaży,
  - zwrotu do transakcji sprzedaży w walucie karty sprzedaży.
- Obsługa transakcji w walucie karty (DCC) podlega następującym zasadom:
  - jeżeli transakcja sprzedaży była wykonana w walucie karty (DCC), to jej zwrot powinien być przeprowadzony również w walucie karty (DCC),
  - jeżeli transakcja sprzedaży była wykonana w PLN, nie jest możliwy zwrot w walucie karty (DCC).
- Odpowiedzialność za ewentualne reklamacje i konsekwencje wynikające z nieprzebrzegania zasad zawartych w niniejszym Rozdziale ponosi Akceptant.
- Rozliczenie transakcji w walucie karty (DCC) pomiędzy mBank a Akceptantem odbywa się w PLN.
- Akceptant wskazuje, że usługa DCC będzie dostępna w lokalizacjach, dla których w Karcie Lokalizacji wybrano korzystanie z danej usługi.

## ROZDZIAŁ 9

### WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG DLA BRANŻY HOTELOWSKIEJ

W przypadku, gdy w odniesieniu do transakcji wynikających z usług Gwarantowanej Rezerwacji, Rezerwacji Zaliczkowej, Wymeldowania Ekspresowego lub Późniejszego Dociegnięcia, wydawca karty płatniczej:

- odmówi zapłaty za transakcje, mimo wcześniejszego otrzymania przez Akceptanta zezwolenia na przeprowadzenie transakcji, tzw. autoryzacji i/lub pisemnej zgody posiadacza karty na dokonanie obciążenia bez obecności karty, lub
- zażąda zwrotu kwoty transakcji zakwestionowanej przez posiadacza karty (tzw. Chargeback), mBank dokona potrącenia kwoty tej transakcji z bieżących płatności wykonywanych na rzecz Akceptanta. Jeżeli potrącenie to nie będzie możliwe, Akceptant zobowiązany jest do dokonania wpłaty pozostającej do rozliczenia kwoty, na rachunek bankowy oraz w terminie wskazanym w pisemnym wezwaniu do zapłaty. Akceptant nie może zgłaszać wobec mBank żadnych roszczeń z tytułu nie otrzymania zapłaty lub późniejszego potrącenia, o których mowa powyżej.

### §1. GWARANTOWANA REZERWACJA

- Usługa Gwarantowanej Rezerwacji polega na możliwości czasowego zablokowania środków na rachunku posiadacza karty płatniczej (tzw. preautoryzacji) przez Akceptanta za pośrednictwem Terminala POS, na poczet późniejszych płatności, w celu ich zabezpieczenia na wypadek rezygnacji z usługi.
- Warunkiem udostępnienia Akceptantom usługi Gwarantowanej Rezerwacji jest:
  - prowadzenie przez Akceptanta rodzaju działalności, dla której usługa ta jest oferowana (aktualna lista rodzajów działalności dostępna jest na [www.planetpay.pl](http://www.planetpay.pl)) oraz
  - złożenia przez Akceptanta pisemnego wniosku do Planet Pay o udostępnienie usługi Gwarantowanej Rezerwacji, z zastrzeżeniem ust. 3.
- Planet Pay zastrzega sobie prawo do odmowy uruchomienia Akceptantom usługi Gwarantowanej Rezerwacji, o czym poinformuje Akceptanta.
- Usługa Gwarantowanej Rezerwacji nie jest dostępna dla kart płatniczych Maestro.
- Akceptant zobowiązuje się do wypełnienia „Formularza Gwarantowanej Rezerwacji” (dalej Formularz), którego wzór dostępny jest na [www.strefaakceptanta.planetpay.pl/dokumenty](http://www.strefaakceptanta.planetpay.pl/dokumenty), każdorazowo po dokonaniu transakcji Gwarantowanej Rezerwacji. Wypełniony Formularz

należy zachować na wypadek ewentualnej reklamacji. Okres, przez który Akceptant jest zobowiązany przechowywać wypełniony Formularz wynosi 13 (słownie: trzynaście) miesięcy.

- W celu dokonania Gwarantowanej Rezerwacji należy uzyskać dane posiadacza karty płatniczej w tym:
  - imię i nazwisko,
  - numer oraz data ważności karty płatniczej,
  - adres korespondencyjny,
  - adres email,
 niezbędne do przekazania na piśmie szczegółów dokonanej rezerwacji oraz warunków jej anulowania.
- Akceptant zobowiązuje się poinformować oraz przekazać w formie pisemnej lub elektronicznej posiadaczowi karty szczegóły oraz potwierdzenie dokonanej rezerwacji, w tym:
  - imię i nazwisko posiadacza karty,
  - cztery ostatnie cyfry numeru karty płatniczej,
  - datę ważności karty płatniczej,
  - szczegóły dotyczące zamówionej usługi.
 W przypadku branży hotelarskiej, Akceptant zobowiązuje się ponadto poinformować oraz przekazać w formie pisemnej lub elektronicznej posiadaczowi karty:
  - stawkę za dobę hotelową,
  - adres hotelu,
  - planowany termin pobytu,
  - numer potwierdzenia rezerwacji,
  - datę i godzinę dopuszczalnego odwołania rezerwacji,
  - informację o zasadach obciążenia kosztami jednej doby hotelowej w wypadku odwołania rezerwacji, w momencie, gdy posiadacz karty nie zamelduje się w hotelu przed końcem doby hotelowej (check out time) dnia następnego po planowanej dacie przyjazdu oraz nie odwoła rezerwacji przed upływem ustalonego czasu, o którym mowa w ust. 11.
- Dodatkowo Akceptant zobowiązuje się poinformować posiadacza karty płatniczej, że autoryzacja płatności zostanie dokonana w terminie realizacji zamówionej usługi, z wyjątkiem sytuacji opisanej w ust. 15. Do wykonania usługi Gwarantowanej Rezerwacji należy użyć karty płatniczej, której numer został podany przez posiadacza karty podczas dokonywania rezerwacji.
- Akceptant zobowiązuje się do zachowania przez okres 13 (słownie: trzynastu) miesięcy kopii pisemnego lub elektronicznego potwierdzenia rezerwacji, o którym mowa w ust. 7, wraz z pisemną lub elektroniczną kopią potwierdzenia przekazania lub przesłania potwierdzenia rezerwacji posiadaczowi karty płatniczej.
- Po zrealizowaniu transakcji autoryzacji w celu dopełnienia Gwarantowanej Rezerwacji, Akceptant jest zobowiązany do nieprzechowywania w Formularzu, ani w żadnym innym miejscu, pełnego numeru karty płatniczej a jedynie jej cztery ostatnie cyfry. W Formularzu należy zamaskować pozostałe cyfry w taki sposób, aby nie było możliwe ich odczytanie.
- Przed przyjęciem rezerwacji Akceptant jest zobowiązany poinformować posiadacza karty o warunkach odwołania rezerwacji, a następnie – po jej przyjęciu – przesłać je posiadaczowi karty pisemnie lub w formie elektronicznej. W przypadku branży hotelarskiej odwołanie rezerwacji może nastąpić do godz. 18:00 planowanego przyjazdu. W przypadku gdy ustalona przez hotel godzina odwołania rezerwacji jest inna, Akceptant jest zobowiązany poinformować o tym posiadacza karty przed przyjęciem rezerwacji oraz przesłać mu pisemnie lub elektronicznie informację zawierającą właściwe dla hotelu warunki odwołania rezerwacji.
- Akceptant jest zobowiązany do akceptacji każdego odwołania rezerwacji dokonanego przed upływem czasu, określonego w ust. 11.
- Jeśli odwołanie rezerwacji nastąpiło przed upływem czasu, o którym mowa w ust. 11, Akceptant zobowiązany jest przekazać posiadaczowi karty płatniczej w formie pisemnej lub elektronicznej potwierdzenie odwołania rezerwacji zawierające:
  - imię i nazwisko posiadacza karty płatniczej,
  - cztery ostatnie cyfry numeru karty płatniczej,
  - datę ważności karty płatniczej,
  - kod potwierdzenia odwołania rezerwacji, oraz
  - wszystkie inne szczegóły dotyczące odwołania rezerwacji.
- Akceptant zobowiązuje się do zachowania kopii potwierdzenia, o którym mowa w ust. 13, wraz z pisemną lub elektroniczną kopią potwierdzenia przekazania lub przesłania dokumentu odwołania rezerwacji posiadaczowi karty płatniczej.
- Akceptant jest zobowiązany do poinformowania użytkownika karty płatniczej o konieczności przechowywania potwierdzenia odwołania rezerwacji na wypadek ewentualnej reklamacji.
- Po upływie czasu na odwołanie rezerwacji, o którym mowa w ust. 11, Akceptant może zrealizować transakcję dopełnienia Gwarantowanej Rezerwacji bez fizycznego udziału karty płatniczej na Terminalu POS, obciążając posiadacza karty płatniczej kwotą zgodną z warunkami rezerwacji. W przypadku branży hotelarskiej kwota, o której mowa w zdaniu poprzednim, to równowartość kwoty za jedną dobę hotelową, chyba że regulacje hotelu stanowią inaczej. Na wydruku z terminala POS potwierdzającym transakcję oraz jego kopii, Akceptant musi zawrzeć informację „NO SHOW” w miejscu na podpis posiadacza karty płatniczej. Akceptant zobowiązuje się na uzupełnienie wydruku oraz jego kopii o wszystkie wyżej wymienione dane, które nie są standardowo drukowane przez Terminal POS.
- Każdorazowo po dokonaniu obciążenia, o którym mowa w ust. 16, Akceptant zobowiązany jest do uzupełnienia sekcji „NO SHOW” w Formularzu. Formularz należy zachować na wypadek ewentualnej reklamacji przez okres 13 (słownie: trzynastu) miesięcy.
- W ciągu 3 dni roboczych od daty wykonania transakcji opisanej w ust. 16 Akceptant zobowiązuje się przesłać posiadaczowi karty płatniczej na jego adres email lub w inny uzgodniony posiadaczem karty sposób oraz na adres korespondencyjny, kopię rachunku z Terminala POS.
- Akceptant zobowiązuje się zachować przez okres 13 (słownie: trzynastu) miesięcy kopię rachunku, o którym mowa w ust. 18 wraz ze wszystkimi innymi dokumentami dotyczącymi rezerwacji i ewentualnego jej odwołania na wypadek reklamacji.
- W przypadku branży hotelarskiej, gdy posiadacz karty stawi się w hotelu w umówionym czasie, a zrealizowanie usługi Gwarantowanej Rezerwacji nie jest możliwe, Akceptant jest zobowiązany bezpłatnie zapewnić posiadaczowi karty pobyt w innym hotelu o takim samym lub wyższym standardzie na okres jednej doby hotelowej, transport do hotelu oraz trzymiunutową rozmowę telefoniczną (połączenie krajowe lub międzynarodowe).
- W przypadku, gdy złożenie rezerwacji nie zostanie udokumentowane przez Akceptanta, w sposób określony w niniejszym Rozdziale, ani potwierdzone przez posiadacza karty, Akceptant ponosi pełną odpowiedzialność finansową za ewentualne reklamacje do transakcji Gwarantowanej Rezerwacji złożone przez posiadacza karty płatniczej i za dopełnienia, czyli obciążenia rachunku posiadacza karty. W takim przypadku Akceptant zostanie obciążony kwotą wynikającą z reklamacji złożonej przez posiadacza karty do transakcji Gwarantowanej Rezerwacji, w tym jej dopełnienia (obciążenia rachunku posiadacza karty) oraz kosztami rozpatrzenia reklamacji.
- Jeśli transakcja Gwarantowanej Rezerwacji dokonywana jest z użyciem Dynamic Currency Conversion (DCC, czyli w walucie karty), posiadacz karty musi pisemnie lub w formie elektronicznej wyrazić zgodę na dokonanie transakcji z użyciem DCC, zgodnie z warunkami transakcji DCC zawartymi w niniejszym Regulaminie.

### §2. REZERWACJA ZALICZKOWA

- Usługa Rezerwacji Zaliczkowej (Advance Deposit) umożliwia Akceptantom, prowadzącemu działalność w branży hotelarskiej, uzyskanie płatności za cały lub częściowy pobyt gościa, już w momencie dokonywania rezerwacji i zapobiega ponoszeniu strat w przypadku nieprzybycia posiadacza karty.

- Warunkiem udostępnienia Akceptantom usługi Rezerwacji Zaliczkowej jest:
  - prowadzenie przez Akceptanta rodzaju działalności, dla której usługa ta jest oferowana (aktualna lista rodzajów działalności dostępna jest na [www.planetpay.pl](http://www.planetpay.pl)) oraz
  - złożenia przez Akceptanta pisemnego wniosku do Planet Pay o udostępnienie usługi Rezerwacji Zaliczkowej, z zastrzeżeniem ust. 3.
- Planet Pay zastrzega sobie prawo do odmowy uruchomienia Akceptantom usługi Rezerwacji Zaliczkowej, o czym niezwłocznie poinformuje Akceptanta.
- Usługa Rezerwacji Zaliczkowej nie jest dostępna dla kart płatniczych Mastercard Electronic i Maestro.
- W celu dokonania transakcji pobrania zaliczki w ramach usługi Rezerwacji Zaliczkowej, należy uzyskać od posiadacza karty płatniczej następujące dane:

- i) imię i nazwisko posiadacza karty,
  - ii) numer karty,
  - iii) datę ważności karty,
  - iv) CVV2 (wymagane tylko w przypadku pobierania danych karty Visa poprzez kanał telefoniczny),
  - v) adres do faktury,
  - vi) numer telefonu oraz adres e-mail,
  - vii) planowaną datę przybycia i długość pobytu.
6. W momencie dokonywania rezerwacji, Akceptant jest zobowiązany udzielić posiadaczowi karty poniższych informacji:
    - i) wysokości opłaty brutto za jedną dobę hotelową,
    - ii) kwoty, jaką zostanie obciążona karta klienta, na poczet dokonywanej rezerwacji, przy czym nie może być ona większa niż cena 14-dniowego pobytu gościa w hotelu,
    - iii) nazwie i adresie hotelu,
    - iv) okresie czasu, przez jaki rezerwacja będzie utrzymywana przez Akceptanta,
    - v) polityce odwołań rezerwacji stosowanej przez Akceptanta, w tym:
      - i. datę i godzinę upływu terminu możliwego odwołania rezerwacji (jeżeli odwołanie rezerwacji jest przewidziane przez hotel),
      - ii. informacji, czy lub jaka część zaliczki przepadła w przypadku odwołania rezerwacji lub w przypadku gdy posiadacz karty nie przybędzie do hotelu i nie odwoła rezerwacji,
    - vi) kodzie potwierdzenia rezerwacji (generowany przez hotel) wraz z prośbą o zachowanie go przez posiadacza karty.
  7. Po otrzymaniu od klienta informacji, o których mowa w ust. 5, oraz przekazaniu klientowi informacji, o których mowa w ust. 6, Akceptant dokonuje na Terminalu POS transakcji pobrania zaliczki w wysokości ustalonej z posiadaczem karty, na wydruku z Terminala POS potwierdzającym transakcję oraz jego kopii, w miejscu na podpis posiadacza karty płatniczej wpisując „ADVANCE DEPOSIT”.
  8. Po otrzymaniu autoryzacji transakcji, o której mowa w ust. 7, Akceptant zobowiązuje się do usunięcia ze wszelkich nośników kodu CVC2/CVV2 oraz pełnego numeru karty płatniczej, pozostawiając jedynie jej cztery ostatnie cyfry. Numery, o których mowa w zdaniu poprzednim, powinny zostać skutecznie usunięte lub zamaskowane tak, aby nie było możliwe ich ponowne użycie.
  9. Potwierdzenie rezerwacji jest możliwe tylko po zarejestrowaniu transakcji, o której mowa w ust. 7, oraz uzyskaniu na nią autoryzacji.
  10. Akceptant nie może obciążać posiadacza karty żadnymi dodatkowymi opłatami, poza opłatą, o której mowa w ust. 6 pkt ii).
  11. Po zrealizowaniu transakcji, o której mowa w ust. 7, Akceptant zobowiązany jest do uzupełnienia „Formularza sprzedaży zaliczkowej”, zawierającego następujące dane:
    - i) dane hotelu,
    - ii) dane transakcji, o której mowa w ust. 7, tj.:
      - i. kwotę i walutę transakcji,
      - ii. datę transakcji,
      - iii. kod autoryzacji z wydruku z Terminala POS,
    - iii) imię i nazwisko posiadacza karty,
    - iv) cztery ostatnie cyfry numeru karty oraz datę jej ważności,
    - v) numer telefonu oraz adres posiadacza karty,
    - vi) kod potwierdzenia rezerwacji,
    - vii) planowaną datę przybycia do hotelu,
    - viii) datę/godzinę kiedy upływa okres odwołania rezerwacji (o ile polityka odwołań, o których mowa w ust. 6 pkt v), przewiduje możliwość jej odwołania).
  12. W ciągu trzech dni roboczych od dokonania transakcji pobrania zaliczki, o której mowa w ust. 7, Akceptant zobowiązany jest wysłać do klienta (pocztą, faksem lub na e-mail) potwierdzenie rezerwacji wraz z kopią uzupełnionego Formularza sprzedaży zaliczkowej, o którym mowa w ust. 11. Potwierdzenie rezerwacji powinno zawierać:
    - i) procedurę odwołania rezerwacji, zgodną polityką odwołań rezerwacji przekazaną klientowi przed dokonaniem rezerwacji,
    - ii) informację o procedurach hotelu dotyczących zwrotu zaliczki,
    - iii) informację o prawach i obowiązkach posiadacza karty wynikających z Rezerwacji Zaliczkowej.
  13. Akceptant jest zobowiązany honorować wszystkie odwołania usługi Rezerwacji Zaliczkowej, o ile są one zgodne z polityką odwołań przedstawioną posiadaczowi karty.
  14. W odpowiedzi na odwołanie usługi, o której mowa w ust. 13, Akceptant jest zobowiązany:
    - i) podać posiadaczowi karty kod odwołania usługi (generowany przez hotel) wraz z prośbą o zachowanie go przez posiadacza karty,
    - ii) na uprzednio wypełnionym Formularzu sprzedaży zaliczkowej dotyczącym odwołanej rezerwacji, wpisać „anulowano” wpisując kod odwołania usługi,
  15. W ciągu trzech dni roboczych od odwołania usługi, o której mowa w ust. 13, Akceptant jest zobowiązany:
    - i) wykonać na Terminalu POS transakcję zwrotu zaliczki w wysokości określonej w informacji, o której mowa w ust. 12 pkt ii), na wydruku z Terminala POS potwierdzającym transakcję oraz jego kopii, w miejscu na podpis posiadacza karty płatniczej wpisując „ADVANCE DEPOSIT – Cancellation”. Zwrot może być dokonany wyłącznie na kartę płatniczą, którą wcześniej obciążona została kwotą zaliczki. W tym celu należy do posiada karty ponownie uzyskać dane, o których mowa w ust. 5 pkt i) - iv) a po otrzymaniu autoryzacji transakcji zastosować postanowienia ust. 8;
    - ii) uzupełnić „Formularz uznaniowy” zawierający następujące dane:
      - i. dane hotelu,
      - ii. datę, kwotę i walutę transakcji, o której mowa w ust. 15,
      - iii. imię i nazwisko posiadacza karty,
      - iv. cztery ostatnie cyfry numeru karty oraz datę jej ważności,
      - v. kod odwołania usługi, o którym mowa w ust. 14 pkt i),
    - iii) przekazać posiadaczowi karty kopię potwierdzenia transakcji zwrotu zaliczki z Terminala POS wraz z kopią Formularza uznaniowego.
  16. Akceptant zobowiązuje się do zachowania przez okres 13 (słownie: trzynastu) miesięcy następujących dokumentów:
    - i) wydruków z Terminala POS, o których mowa w ust. 7 oraz ust. 15 pkt i),
    - ii) Formularza sprzedaży zaliczkowej, o którym mowa w ust. 11,
    - iii) Formularza uznaniowego, o którym mowa w ust. 15,
    - iv) kopii potwierdzenia rezerwacji, o której mowa w ust. 12, na wypadek ewentualnej reklamacji. Akceptant jest zobowiązany do przekazania kopii ww. dokumentów na każde żądanie Planet Pay lub mBank.
  17. W przypadku, gdy Akceptant nie jest w stanie zapewnić posiadaczowi karty pokoju w terminie, na który dokonał on wcześniej rezerwacji za pomocą usługi Rezerwacji zaliczkowej, wówczas Akceptant jest zobowiązany:
    - i) dokonać zwrotu pełnej kwoty zaliczki, jaką wcześniej obciążony został rachunek posiadacza karty, lub
    - ii) zapewnić posiadaczowi karty pobyt w innym hotelu o porównywalnym standardzie na okres taki sam jak okres pobytu zadeklarowany w Rezerwacji Zaliczkowej na koszt Akceptanta oraz, jeśli posiadacz karty tego sobie życzy, zapewnić dwie trzuminutowe rozmowy telefoniczne (lokalne lub zagraniczne), zapewnić transport do i z zastępczego hotelu.
- ### §3. WYMELDOWANIE EKSPRESOWE
1. Usługa Wymeldowanie Ekspresowe pozwala na szybkie i wygodne opłacenie pobytu w hotelu bez osobistego stawienia się na recepcji celem wymeldowania. Pozwala ona na oszczędzenie czasu i zmniejszenie kolejk w czasie szczytowych godzin wymeldowania w hotelu.
  2. Warunkiem udostępnienia Akceptantowi usługi Wymeldowania Ekspresowego jest:
    - i) prowadzenie przez Akceptanta rodzaju działalności, dla której usługa ta jest oferowana (aktualna lista rodzajów działalności dostępna jest na [www.planetpay.pl](http://www.planetpay.pl)) oraz
    - ii) złożenia przez Akceptanta pisemnego wniosku do Planet Pay o udostępnienie usługi Wymeldowania Ekspresowego, z zastrzeżeniem ust. 3.
  3. Planet Pay zastrzega sobie prawo do odmowy uruchomienia Akceptantowi usługi Wymeldowanie Ekspresowe, o czym niezwłocznie poinformuje Akceptanta.
  4. Usługa Wymeldowanie Ekspresowe nie jest dostępna dla kart płatniczych Maestro.
5. W celu dokonania transakcji w ramach usługi Wymeldowanie Ekspresowe, należy uzyskać od posiadacza karty płatniczej wyraźną zgodę na przeprowadzenie transakcji Wymeldowania Ekspresowego i wypełnić „Umowę Wymeldowania Ekspresowego” zawierającą dane takie jak:
    - a) imię i nazwisko posiadacza karty,
    - b) numer telefonu,
    - c) adres stałego pobytu,
    - d) numer karty,
    - e) datę ważności karty,
    - f) szacunkową kwotę transakcji i walutę w jakiej będzie rozliczana,
    - g) stawkę dobową za pobyt w hotelu,
    - h) datę podpisania umowy,
    - i) datę zameldowania i wymeldowania z hotelu,
    - j) numer pokoju w którym posiadacz karty był zameldowany,
    - k) dane identyfikujące pracownika hotelu przyjmującego właściciela karty,
    - l) podpis posiadacza karty,
    - m) upoważnienie posiadacza karty do obciążenia jego karty płatniczej za rachunek hotelowy i rozliczenia rachunku obciążeniowego przez hotel bez podpisu posiadacza karty,
    - n) nazwę hotelu, adres i numer telefonu.
  6. Akceptant jest zobowiązany sprawdzić poprawność danych na „Umowie Wymeldowania Ekspresowego” i podpisanie dokumentu. W szczególności zweryfikować zgodność podpisu ze wzorem z karty płatniczej lub dowodu osobistego.
  7. Akceptant jest zobowiązany do wykonania preautoryzacji z użyciem karty wpisanej na „Umowie Wymeldowania Ekspresowego” (odczytania danych z paska lub chipa karty) na szacowaną wysokość transakcji. Dane tej karty muszą być zgodne z danymi wpisanymi przez posiadacza karty na „Umowie Wymeldowania Ekspresowego”.
  8. Po wyjeździe posiadacza karty, Akceptant dokonuje obciążenia karty na łączną kwotę za pobyt w hotelu. Na wydruku z Terminala POS, w miejscu przeznaczonym na podpis posiadacza karty wpisując „SIGNATURE ON FILE”.
  9. Akceptant jest zobowiązany dostarczyć przed wyjazdem posiadacza karty lub przesać pocztą w terminie 3 dni od daty wyjazdu, gdy dostarczenie na miejscu nie jest możliwe:
    - a) szczegółowy rachunek lub fakturę hotelową,
    - b) wydruk z Terminala POS lub kasy, który dotyczy płatności kartą,
    - c) kopię „Umowy Wymeldowania Ekspresowego”.
  10. Jeśli końcowa kwota transakcji przekracza kwotę szacowaną transakcji o co najmniej 15%, Akceptant zobowiązany jest uzyskać dodatkową zgodę posiadacza karty na preautoryzującą na kwotę różnicy pomiędzy kwotą szacunkową, a końcową, oraz następnie dokonać obciążenia tej karty.
  11. Akceptant jest zobowiązany przechowywać przez okres 13 (słownie: trzynastu) miesięcy wszelką dokumentację związaną z pobytem posiadacza karty, o której mowa w niniejszym paragrafie, oraz jest zobowiązany do przekazania kopii tych dokumentów na każde żądanie Planet Pay lub mBank.
- ### §4. PÓŹNIEJSZE DOCIĄŻENIE
1. Usługa Późniejsze Dociążenie pozwala na obciążenie posiadacza karty za dodatkowe opłaty ujawnione po jego wymeldowaniu się, takie jak room service, mini bar i opłaty telefoniczne.
  2. Warunkiem udostępnienia Akceptantowi usługi Wymeldowania Ekspresowego jest:
    - i) prowadzenie przez Akceptanta rodzaju działalności, dla której usługa ta jest oferowana (aktualna lista rodzajów działalności dostępna jest na [www.planetpay.pl](http://www.planetpay.pl)) oraz
    - ii) złożenia przez Akceptanta pisemnego wniosku do Planet Pay o udostępnienie usługi Późniejsze Dociążenie, z zastrzeżeniem ust. 3.
  3. Planet Pay zastrzega sobie prawo do odmowy uruchomienia Akceptantowi usługi Późniejsze Dociążenie, o czym niezwłocznie poinformuje Akceptanta.
  4. Usługa Późniejsze Dociążenie nie jest dostępna dla kart płatniczych Mastercard Electronic i Maestro.
  5. Podczas zameldowania się posiadacza karty, Akceptant powinien wyjaśnić zasady działania usługi i uzyskać pisemną zgodę posiadacza karty na dokonanie dodatkowego obciążenia karty kosztami ujawnionymi po jego wymeldowaniu z hotelu.
  6. Po wymeldowaniu się posiadacza karty, Akceptant obciąża kartę, o której mowa w ust. 5, na kwotę dodatkowych opłat, uzgodnionych uprzednio z posiadaczem karty. Na wydruku z Terminala POS, w miejscu przeznaczonym na podpis posiadacza karty, Akceptant wpisuje „SIGNATURE ON FILE”. Następnie dokładny opis usług, za które nastąpiło dodatkowe obciążenie, wraz z kopią potwierdzenia transakcji, należy wysłać do posiadacza karty.
  7. Późniejsze Dociążenie może być zrealizowane w terminie do 30 dni od daty dokonania transakcji podstawowej za pobyt posiadacza karty.
  8. Akceptant jest zobowiązany przechowywać przez okres 13 (słownie: trzynastu) miesięcy wszelką dokumentację związaną z pobytem posiadacza karty, o której mowa w niniejszym paragrafie, oraz jest zobowiązany do przekazania kopii tych dokumentów na każde żądanie Planet Pay lub mBank.
  9. Akceptant przyjmuje do wiadomości i akceptuje fakt, że jeśli posiadacz karty wystąpi z reklamacją dotyczącą transakcji Późniejsze Dociążenie, wystawca karty może uznać, że zgoda posiadacza karty na Późniejsze Dociążenie, wypełniona przez posiadacza karty w momencie meldowania w hotelu, jest niewystarczająca by uznać zasadność obciążenia karty.
- ### ROZDZIAŁ 10
- #### ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUGI SPRZEDAŻY DOŁADOWAŃ TELEFONICZNYCH
1. Usługa sprzedaży doładowań telefonicznych polega na sprzedaży przez Planet Pay Akceptantowi elektronicznego kodu w postaci unikalnej kombinacji znaków drukowanego przez Terminal POS na paragonie (dalej „Telekod”) celem dalszej odsprzedaży Telekodów przez Akceptanta klientom i umożliwienia doładowania elektronicznego konta użytkownika telefonu przedpłaconego (dalej, „Sprzedaż Doładowań Telefonicznych” lub „Usługa”). W ramach Sprzedaży Doładowań Telefonicznych, Planet Pay zobowiązuje się sprzedawać Akceptantowi Telekody następujących operatorów: Polkomtel Sp. z o.o., Virgin Mobile Polska Sp. z o.o., Galena Sp. z o.o., Lycamobile Sp. z o.o., P4 Sp. z o.o., T-Mobile Polska S.A., Orange Polska S.A., Telepin S.A.
  2. Sprzedaż Doładowań Telefonicznych przez Planet Pay na rzecz Akceptanta następuje w ten sposób, że Planet Pay każdorazowo w chwili wyboru przez Akceptanta na Terminalu POS opcji sprzedaży Telekodów dostarcza drogą elektroniczną do Terminala POS odpowiedni Telekod wybranego operatora z żądanym nominałem.
  3. Korzystanie przez Akceptanta ze świadczonych przez Planet Pay Usług Sprzedaży Doładowań Telefonicznych wymaga dysponowania przez Akceptanta właściwie skonfigurowanym i wyposażonym Terminalem POS.
  4. Planet Pay zapewni Akceptantowi właściwie skonfigurowany i wyposażony Terminal POS do obsługi Sprzedaży Doładowań Telefonicznych, chyba, że Akceptant użytkuje już Terminal POS przekazany przez Planet Pay na mocy Umowy.
  5. Przed uruchomieniem Usługi Planet Pay przeprowadzi szkolenie w uzgodnionych przez Planet Pay i Akceptanta terminach lub zapewni materiały szkoleniowe dla pracowników Akceptanta w zakresie Sprzedaży Doładowań Telefonicznych. Akceptant zobowiązuje się zapoznać z Techniczną instrukcją obsługi Terminala POS przed przystąpieniem do Sprzedaży Doładowań Telefonicznych klientom.
  6. Przed uruchomieniem Usługi Planet Pay dostarczy lub udostępni Akceptantowi materiały informacyjne i wizualizacyjne Usługi, tzn.: Techniczną instrukcję obsługi Terminala POS oraz emblematy z logo Usługi.
  7. Transakcja Sprzedaży Doładowania Telefonicznego może być opłacona przez klienta instrumentem płatniczym lub gotówką.
  8. Transakcja Sprzedaży Doładowań Telefonicznych przez Akceptanta na rzecz klienta, polega na sprzedaży otrzymanego od Planet Pay Telekodu klientowi, co ma umożliwić klientowi doładowanie swojego konta o wartość odpowiadającą wartości brutto Telekodu.
  9. Akceptant ponosi ryzyko utrzymania zapłaty od klienta. Przed ostatecznym zatwierdzeniem Sprzedaży Doładowania Telefonicznego, Akceptant zobowiązuje się do pobrania od klienta zapłaty.
  10. Akceptant zobowiązuje się do jednokrotnej sprzedaży każdego unikalnego Telekodu.



11. Po zatwierdzeniu w Terminalu POS kwoty do pobrania od klienta, transakcji Sprzedaży Doładowania Telefonicznego na rzecz klienta nie można anulować. Taka transakcja nie podlega reklamacji.
12. Akceptant zobowiązuje się odpowiednio oznakować punkty handlowo-usługowe, w których dostępna będzie usługa Sprzedaży Doładowań Telefonicznych, poprzez umieszczenie naklejki informującej o udostępnieniu usługi w widocznym miejscu na terenie punktu sprzedaży.
13. Procedura Sprzedaży Doładowań Telefonicznych określona została w Instrukcji Obsługi Terminala POS.
14. Wszystkie Doładowania Telefoniczne będą sprzedawane na warunkach i zgodnie z wymogami danego operatora – dostawcy Telekodów. Warunki i wymogi poszczególnych operatorów są dostępne na stronach www poszczególnych operatorów. Szczegóły dotyczące warunków świadczenia usług przez Polkomtel Sp. z o.o. są określone w aktualnie obowiązujących regulaminach doładowań dostępnych na www.plus.pl. Szczegóły dotyczące warunków świadczenia usług Virgin Mobile Polska Sp. z o.o. są określone w aktualnie obowiązujących regulaminach doładowań dostępnych na www.virginmobile.pl, Szczegóły dotyczące warunków świadczenia usług przez Galena Sp. z o.o. są określone w aktualnie obowiązujących regulaminach doładowań dostępnych na www.telegrosik.pl. Szczegóły dotyczące warunków świadczenia usług Lycamobile Sp. z o.o. są określone w aktualnie obowiązujących regulaminach doładowań dostępnych na www.lycamobile.pl. Szczegóły dotyczące warunków świadczenia usług P4 Sp. z o.o., są określone w aktualnie obowiązujących regulaminach doładowań dostępnych na www.play.pl. Szczegóły dotyczące warunków świadczenia usług Polska Telefonia Cyfrowa S.A. są określone w aktualnie obowiązujących regulaminach doładowań dostępnych na www.t-mobile.pl oraz www.heyah.pl. Szczegóły dotyczące warunków świadczenia usług Orange Polska S.A. są określone w aktualnie obowiązujących regulaminach doładowań dostępnych na www.orange.pl. Szczegóły dotyczące warunków świadczenia usług przez Telepin S.A. są określone w aktualnie obowiązujących regulaminach doładowań dostępnych na www.telepin.pl.
15. Odpowiedzialność za ewentualne reklamacje i konsekwencje wynikające z nieprzebrania zasad zawartych w Instrukcji Obsługi Terminala POS ponosi Akceptant. Akceptant ponosi odpowiedzialność za transakcje zawarte z naruszeniem warunków określonych w niniejszym Rozdziale Regulaminu lub Instrukcji Obsługi Terminala POS przeprowadzone w systemie Sprzedaży Doładowań Telefonicznych z winy Akceptanta (dalej „Transakcje oszukańcze”). W przypadku ujawnienia takich transakcji, Planet Pay ma prawo żądać zapłaty przez Akceptanta kary umownej w kwocie 1.000,00 (jeden tysiąc) PLN za każdą ujawnioną transakcję oszukańczą. Zapłata kary umownej przez Akceptanta nie wyłącza prawa Planet Pay do żądania odszkodowania przewyższającego wysokość zastrzeżonej kary umownej, na zasadach ogólnych.
16. Akceptant dołoży starań w celu zabezpieczenia Terminali POS przed nieautoryzowanym ich użyciem, w szczególności przed możliwością dokonania wszelkich transakcji realizowanych w sytuacji nieobecności Akceptanta oraz w godzinach zamknięcia punktu handlowo-usługowego Akceptanta. Akceptant ponosi pełną odpowiedzialność finansową w stosunku do Planet Pay z tytułu transakcji związanych z nieautoryzowanym użyciem Terminali POS na zasadach opisanych w ust. 15 powyżej (kara umowna i odpowiedzialność na zasadach ogólnych).
17. Z tytułu udostępnienia funkcjonalności Sprzedaży Doładowań Telefonicznych Akceptant będzie uiszczal miesięczną opłatę zgodnie z cennikiem, który stanowi Załącznik nr 2 do Umowy (Warunki Handlowe). Opłata ta jest niezależna od innych opłat, o których mowa w niniejszym Rozdziale Regulaminu, jak również opłat uiszczanych przez Akceptanta na rzecz Planet Pay na podstawie Umowy lub pozostałych Załączników do Umowy w związku z korzystaniem z Terminali POS przez Akceptanta.
18. Marża dla Akceptanta realizowana z tytułu Sprzedaży Doładowań Telefonicznych została określona zgodnie z cennikiem, który stanowi Załącznik nr 2 do Umowy (Warunki Handlowe).
19. Nominały sprzedawanych Doładowań Telefonicznych określone są przez operatorów Telekodów i odpowiednio konfigurowane przez Planet Pay w Terminalu POS.
20. Planet Pay zastrzega sobie prawo rozszerzenia dostępności usługi o Sprzedaż Doładowań Telefonicznych innych niż wymienionych w niniejszym Rozdziale Regulaminu operatorów. Rozszerzenie dostępności usługi o innych operatorów nie wymaga zmiany Umowy. Jest dokonywane w drodze zmiany konfiguracji Terminala POS.
21. Akceptant zobowiązuje się, że nie będzie sprzedawał Doładowań Telefonicznych klientom po cenach wyższych niż cena nominalna doładowania przedstawiona Akceptantowi przez Planet Pay.
22. Akceptant zobowiązuje się do zachowania poufności podczas przekazywania Telekodu klientowi, a w szczególności do nie odczytywania i nie przekazywania osobom trzecim, innym niż klient, numeru Telekodu znajdującego się na paragonie wydrukowanym przez Terminal POS.
23. Akceptant zobowiązuje się dokonywać płatności na rzecz Planet Pay za zakupione od Planet Pay przez Akceptanta Doładowania Telefoniczne. Płatności te będą w wysokości wartości brutto Telekodu pomniejszonej o wartość realizowanej marży dla Akceptanta wyrażonej procentowo w Załączniku nr 2 do Umowy (Warunki Handlowe). Zapłata przez Akceptanta kwot, o których mowa w niniejszym ustępie pozostaje bez uszczerbku dla obowiązku uiszczania przez Akceptanta miesięcznej opłaty, o której mowa w Załączniku nr 2 do Umowy (Warunki Handlowe). Zapłata przez Akceptanta opłat z tytułu Sprzedaży Doładowań Telefonicznych, nie zwalnia też Akceptanta od obowiązku uiszczania opłat i należności z tytułu świadczenia innych usług objętych Umową oraz pozostałymi Załącznikami do Umowy, na zasadach tam określonych.
24. Rozliczenie należności z tytułu zrealizowanych transakcji Sprzedaży Doładowań Telefonicznych następować będzie w najszybszym możliwym terminie, w oparciu o zapisy - dotyczące wzajemnych zobowiązań i przepływu środków pieniężnych - zawarte w Umowie.
25. Planet Pay raz na tydzień (Okres Rozliczeniowy) będzie dostarczać Akceptantowi fakturę drogą elektroniczną lub i pocztą, lub i w inny uzgodniony z Planet Pay sposob, przy zachowaniu wszystkich wymogów prawa. Faktura dla Akceptanta będzie zawierać kwotę należną Planet Pay za wszystkie zakupione przez Akceptanta od Planet Pay w danym Okresie Rozliczeniowym Doładowania Telefoniczne z uwzględnieniem wartości nieopłaconych przez Akceptanta do dnia wystawienia faktury. Planet Pay dostarczy Akceptantowi fakturę niezwłocznie po jej wystawieniu.
26. W związku z powyższym Akceptant oświadcza, że w przypadku świadczenia usługi doładowań akceptuje wystawianie i przesyłanie przez Planet Pay faktur w formie elektronicznej.
27. Akceptant jest zobowiązany do uiszczania należności wynikających z faktur w terminie siedmiu dni od daty wystawienia faktury.
28. W przypadku stwierdzenia przez Akceptanta uzasadnionej niezgodności na fakturze, jest on zobowiązany do przekazania Planet Pay reklamacji w formie pisemnej. Planet Pay rozpatrzy złożone przez Akceptanta pismo reklamacyjne w terminie czternastu dni roboczych od daty jego otrzymania. Uruchomienie procedury reklamacyjnej przez Planet Pay nie zwalnia Akceptanta od uiszczania należności wskazanej na fakturze.
29. Akceptant w żadnym wypadku nie ma prawa do dokonywania potrącenia należności, lecz będzie dokonywać wpłat na rzecz Planet Pay bez żadnych potrąceń (za wyjątkiem potrąceń lub korekt uzgodnionych z Planet Pay).
30. W przypadku zalegania z płatnościami za otrzymane Doładowania Telefoniczne powyżej czternastu dni od daty płatności wynikającej z niniejszej Umowy, Planet Pay jest uprawniony do przekazania sprawy do prowadzenia firmie świadczącej usługi windykacyjne na jego rzecz, na co Akceptant niniejszym wyraża zgodę i Planet Pay jest uprawniony z tego tytułu obciążać Akceptanta kosztami prowadzonej windykacji w wysokości 20% kwoty zadłużenia obejmującego należność główną, odsetki i inne ewentualne koszty związane z odyskaniem należności. Koszty prowadzonej windykacji zostaną pobrane przez Planet Pay z każdorazowej wpłaty dokonywanej przez Akceptanta, a w razie braku takich wpłat powiększą one zadłużenie, o które Planet Pay wystąpi na drogę postępowania sądowego.
31. W przypadku nie dokonania płatności w określonym na fakturze terminie za zakupione przez Akceptanta Doładowania Telefoniczne, niezależnie od innych postanowień niniejszej Umowy, każdorazowo Planet Pay będzie miał prawo wstrzymać (blokada) lub ograniczyć dostawę Doładowań Telefonicznych, a w przypadku prowadzenia przez strony niniejszej Umowy współpracy w zakresie pozostałych usług, będzie miał także prawo do wstrzymania współpracy w ramach tych usług. Ponadto w przypadku prowadzenia przez strony niniejszej Umowy współpracy w zakresie pozostałych usług innych niż Doładowania Telefoniczne, w razie braku terminowych wpłat za wykonanie tych usług, Planet Pay będzie miał prawo wstrzymać (blokada) lub ograniczyć dostawę Doładowań Telefonicznych.
32. W każdym przypadku blokady sprzedaży Doładowań Telefonicznych, z tytułu ponownego ich uruchomienia (odblokowanie) Akceptant zapłaci, bez wezwania, opłatę za odblokowanie w wysokości wskazanej w Rozdziale „Opłaty Dodatkowe i Kary” w terminie 7 dni od dnia odblokowania, na podstawie wystawionej faktury.
33. Planet Pay ma prawo wprowadzania zmian do warunków i zasad Sprzedaży Doładowań Telefonicznych na mocy jednostronnego oświadczenia woli złożonego Akceptantowi na piśmie i doręczonego z wyprzedzeniem co najmniej 5 dniomwy. Zmiany takie są skuteczne, pod warunkiem, że Akceptant nie wypowie Umowy w terminie 5 (pięciu) dni od dnia otrzymania zmian. W przypadku nie złożenia przez Akceptanta oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy w podanym wyżej terminie, zmiany do warunków i zasad Sprzedaży Doładowań Telefonicznych stają się skuteczne z chwilą nadejścia terminu określonego w oświadczeniu woli Planet Pay o modyfikacji warunków i zasad współpracy, które otrzymał Akceptant, a w razie nieokreślenia takiego terminu – z chwilą otrzymania oświadczenia o modyfikacji warunków i zasad Sprzedaży Doładowań Telefonicznych.
34. W okresie obowiązywania Umowy, Akceptantowi przyznawany zostaje Limit Kredytowy. Limit Kredytowy oznacza jedynie dopuszczalny limit bieżących zobowiązań płatniczych Akceptanta wobec Planet Pay, powstałych w związku ze Sprzedażą Doładowań Telefonicznych w ciągu dnia a także w ciągu Okresu Rozliczeniowego. Limit Kredytowy nie jest kredytem ani pożyczką. Decyzja o zmianie limitu podejmowana jest przez Planet Pay w oparciu o historię dotychczasowej współpracy z Akceptantem.
35. Tryb reklamacji dla usługi Sprzedaży Doładowań Telefonicznych jest następujący:
  - i) W przypadku, gdy reklamacja dotyczy poprawnie zrealizowanej transakcji Sprzedaży Doładowań Telefonicznych na Terminalu POS, czyli gdy klient zakupił doładowanie, a jego konto telefoniczne nie zostało doładowane, Akceptant w zakresie dozwolonym przez prawo kieruje klienta bezpośrednio do odpowiedniego operatora. Numery biur obsługi klienta poszczególnych operatorów drukowane są na każdym potwierdzeniu zapłaty.
  - ii) Pozostałe przypadki należy zgłaszać pisemnie na adres: Planet Pay Sp. z o.o., ul. Szosa Zambrowska 100, 18-400, Łomża w formie reklamacji. Planet Pay zastrzega sobie prawo do rozpatrzenia zgłoszenia reklamacyjnego w ciągu 14 dni roboczych od daty jego otrzymania.
36. Planet Pay ma prawo do wstrzymania Sprzedaży Doładowań Telefonicznych i rozwiązania niniejszej Umowy w części dotyczącej usług, których zakres obejmuje niniejszy Rozdział Regulaminu ze skutkiem natychmiastowym w drodze złożenia oświadczenia na piśmie w dowolnym czasie, w przypadku gdy którykolwiek z operatorów Telekodów zabroni sprzedaży Doładowań Telefonicznych przez Akceptanta, w zakresie dozwolonym przez prawo, Planet Pay nie będzie ponosić odpowiedzialności prawnej wobec Akceptanta za rozwiązanie z tego powodu Umowy.
37. W zakresie dozwolonym przez prawo, do odpowiedzialności Planet Pay wobec Akceptanta z tytułu realizacji Usług świadczonych na mocy niniejszego Rozdziału Regulaminu znajdują zastosowanie wszelkie ograniczenia odpowiedzialności przewidziane w Umowie – Odpowiedzialność.
38. W przypadku rozwiązania umowy, w ramach której Planet Pay odbiera Telekody operatorów od ich dystrybutora, a w konsekwencji, braku możliwości dalszego dostarczania Telekodów tych operatorów Akceptantowi, Planet Pay dokona zmiany listy operatorów (zmiana ust. 1 niniejszego Rozdziału Regulaminu). Do zmiany ust. 1 niniejszego Rozdziału Regulaminu z przyczyny zmiany listy operatorów, stosuje się ust. 33 niniejszego Rozdziału Regulaminu. W zakresie dozwolonym przez prawo, Planet Pay nie będzie ponosić odpowiedzialności wobec Akceptanta za zmiany Umowy z powodu zmiany listy operatorów. Umowa zachowuje pełną ważność w odniesieniu do Sprzedaży Doładowań Telefonicznych pozostałych operatorów.
39. Usługa Sprzedaży Doładowań Telefonicznych stanowi usługę świadczoną drogą elektroniczną w rozumieniu Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144, poz. 1204) i jest świadczona przez Planet Pay na rzecz Akceptanta zgodnie z wymogami ww. ustawy. Niniejszy Rozdział Regulaminu stanowi jednocześnie regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w rozumieniu ww. ustawy (dalej „Regulamin usług elektronicznych”). Planet Pay świadczy usługi drogą elektroniczną zgodnie z niniejszym Regulaminem usług elektronicznych. Usługodawcą usług Sprzedaży Doładowań Telefonicznych opisanych w Regulaminie usług elektronicznych jest Planet Pay, a usługobiorcą tych usług jest Akceptant korzystający z usług opisanych w Regulaminie usług elektronicznych, świadczonych przez Planet Pay.
40. Akceptant wskazuje, że usługa Sprzedaży Doładowań Telefonicznych będzie dostępna w lokalizacjach, dla których w Karcie Lokalizacji wybrano korzystanie z danej usługi.

## ROZDZIAŁ 11 ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUGI LOGO

1. Na życzenie Akceptanta wyrażone w formie pisemnej, Planet Pay może wprowadzić usługi dodatkowe do Zestawu POS (usługa Logo), polegające na drukowaniu grafiki potwierdzających zrealizowane transakcje według wzoru przedstawionego przez Akceptanta na wydrukach.
2. Wzór grafiki (logo), o którym mowa powyżej, Akceptant musi dostarczyć do Planet Pay drogą elektroniczną poprzez wysłanie na adres POS@planetpay.pl, w wymaganym przez Planet Pay formacie nie później niż na 2 dni przed założonym uruchomieniem usługi.
3. Przekazując do Planet Pay wzór grafiki (logo), Akceptant oświadcza, że przysługują mu do logo wszelkie wymagane prawa, w tym wynikające z Ustawy z o prawie autorskim i prawach pokrewnych lub Ustawy prawo własności przemysłowej, oraz że nie istnieją żadne przeszkody faktyczne lub prawne do postugowania się logo przez Akceptanta.
4. Akceptant zobowiązuje się do nie umieszczania na wydrukach z Terminala POS treści, które są lub mogą być uznane za sprzeczne z obowiązującym prawem lub mogłyby naruszyć dobre imię jakiegokolwiek osoby, a także powszechnie uznawanych za obraźliwe.
5. Za wszelkie roszczenia wynikające z nie zastosowania się do zapisów ust. 3 i 4 powyżej odpowiada Akceptant. Strony ustalają, że gdyby okazało się, iż osoba trzecia zgłosi w stosunku do Planet Pay jakiegokolwiek roszczenie z tytułu naruszenia przez Akceptanta postanowień ust. 3 i 4 powyżej, Akceptant – po zawiadomieniu przez Planet Pay o zgłoszeniu takich roszczeń – niezwłocznie przystąpi do wyjaśnienia sprawy oraz wystąpi przeciwko takim roszczeniom na własny koszt i ryzyko a nadto, że zasposki wszelkie uzasadnione roszczenia, a w razie ich zasądzenia od Planet Pay w drodze regresu zwróci Planet Pay całość pokrytych roszczeń oraz wszelkie związane z tym wydatki i opłaty, włączając w to koszty procesu i obsługi prawnej.
6. Jeśli w okresie trwania Umowy, dane dotyczące możliwości drukowania logo zostaną z Terminala POS wykasowane albo ulegną uszkodzeniu w stopniu uniemożliwiającym prawidłowe ich używanie w przyczyn, za które nie odpowiada Planet Pay, Planet Pay na wniosek Akceptanta reinstaluje je ponownie za opłatą wskazaną w Rozdziale 16 Regulaminu.
7. Akceptant wskazuje, że usługa Logo będzie dostępna w lokalizacjach, dla których w Karcie Lokalizacji wybrano korzystanie z danej usługi.

## ROZDZIAŁ 12 ZASADY ROZWIĄZANIA UMOWY ORAZ DEMONTAŻU ZESTAWÓW POS § 1

1. Każda ze Stron ma prawo do rozwiązania Umowy przy zachowaniu miesięcznego terminu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego. Wypowiedzenie, pod rygorem nieważności, wymaga zachowania formy pisemnej i powinno być przesłane przysyłką poleconą lub dostarczone do siedziby Planet Pay za pokwitowaniem. O terminie wypowiedzenia decyduje data doręczenia pisma zawierającego wypowiedzenie.
2. Dla skutecznego i całkowitego rozwiązania Umowy z Akceptantem ze strony mBank oraz Planet Pay wystarczy złożenie oświadczenia o wypowiedzeniu przez mBank albo Planet Pay, tj. nie jest konieczne działanie łączne mBank oraz Planet Pay. mBank oraz Planet Pay informują się wzajemnie o wypowiedzeniu Umowy Akceptantowi.
3. Wypowiedzenie złożone przez Akceptanta do Planet Pay odnosi skutek również w stosunku do mBanku.
4. Planet Pay zastrzega sobie prawo rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadkach:
  - i) naruszenia przez Akceptanta warunków niniejszej Umowy,
  - ii) wykreslenia Akceptanta z ewidencji działalności gospodarczej bądź KRS lub faktycznego zaprzestania lub zawieszenia prowadzonej działalności gospodarczej,
  - iii) zgłoszenia żądania rozwiązania Umowy przez Visa, Mastercard lub PSP z powodu działania Akceptanta na szkodę tych organizacji,
  - iv) wszczęcia postępowania likwidacyjnego Akceptanta,
  - v) powzięcia wiadomości o złym stanie majątkowym Akceptanta,

**ROZDZIAŁ 14**

**ZASADY NALICZANIA I UISZCZANIA OPŁAT INNYCH NIŻ TRANSAKCYJNE**

- vi) podawania przez Akceptanta nieprawdziwych danych w związku z zawarciem bądź realizacją niniejszej Umowy, w szczególności wykorzystywania Terminala POS zainstalowanego przez Planet Pay do prowadzenia działalności niezgodnej z informacjami przekazanymi do Planet Pay lub naruszającej przepisy prawa,
- vii) stwierdzenia dokonania lub podejrzenia dokonania w placówkach Akceptanta oszustw i nadużyć, a w szczególności przyjmowania przez Akceptanta płatności kartami płatniczymi skradzionymi, zgubionymi lub sfalszowanymi,
- viii) niedokonywania przez Akceptanta żadnych transakcji poprzez Terminale POS zainstalowane przez Planet Pay w ciągu kolejnych 6 (sześciu) tygodni,
5. mBank zastrzega sobie prawo rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadkach:
  - i) naruszania przez Akceptanta warunków niniejszej Umowy,
  - ii) wykreślenia Akceptanta z centralnej ewidencji informacji działalności gospodarczej bądź KRS,
  - iii) zgłoszenia żądania rozwiązania niniejszej Umowy przez Visa, Mastercard lub PSP z powodu działania Akceptanta na szkodę którejkolwiek z tych organizacji,
  - iv) wszczęcia postępowania likwidacyjnego Akceptanta,
  - v) powzięcia wiadomości o złym stanie majątkowym Akceptanta,
  - vi) podawania przez Akceptanta nieprawdziwych danych w związku z zawarciem bądź realizacją niniejszej Umowy, w szczególności wykorzystywania terminala zainstalowanego przez Planet do prowadzenia działalności niezgodnej z informacjami przekazanymi do mBank lub naruszającej przepisy prawa,
  - vii) stwierdzenia dokonania lub podejrzenia dokonania w placówkach Akceptanta oszustw lub nadużyć, a w szczególności przyjmowania przez Akceptanta płatności kartami płatniczymi skradzionymi, zgubionymi lub sfalszowanymi,
  - viii) niedokonywania przez Akceptanta żadnych transakcji poprzez Terminale POS zainstalowane przez Planet w ciągu kolejnych 6 (sześciu) tygodni.
6. Rozwiązanie Umowy bez wypowiedzenia wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności oraz podania przyczyny rozwiązania.
7. Po rozwiązaniu niniejszej Umowy, przez okres następnych 60 miesięcy zachowują pomiędzy Stronami moc obowiązującą postanowienia Umowy dotyczące wzajemnych rozliczeń, przechowywania i udostępniania dokumentów związanych z transakcjami dokonanymi w trakcie obowiązywania Umowy oraz obowiązku informowania o zmianach adresu korespondencyjnego.

**§ 2**

1. W przypadku rozwiązania Umowy w całości lub w zakresie dotyczącym zmniejszenia liczby Zestawów POS, Akceptant jest zobowiązany do zwrotu użytkowanego Zestawu POS. Ponadto Akceptant jest zobowiązany zwrócić Zestaw POS na każde żądanie Planet Pay w ciągu 14 dni roboczych od daty wysłania wezwania do zwrotu pod rygorem naliczenia dodatkowej kary zgodnej z Rozdziałem 16.
2. Akceptant zobowiązany jest do zwrotu Zestawów POS w stanie nie pogorszonym, przy czym nie ponosi odpowiedzialności za zużycie urządzeń wchodzących w skład Zestawu POS będące następstwem prawidłowego ich używania. W przypadku zwrotu urządzeń niesprawnych, jeżeli naprawa wykaże (na podstawie okazanego protokołu naprawy) uszkodzenia powstałe z przyczyn leżących po stronie Akceptanta, Akceptant zobowiązuje się pokryć koszty naprawy i transportu tych urządzeń. Zasada ta ma zastosowanie także w przypadku wymiany urządzeń z powodu awarii w trakcie użytkowania.
3. W przypadku braku uiszczenia opłat przewidzianych w Załączniku nr 2 do Umowy (Warunki Handlowe), przez okres kolejnych 3 miesięcy Akceptant zobowiązany jest wydać Zestawy POS Planet Pay bez dodatkowego wezwania.
4. Zwrot przez Akceptanta Zestawu POS, następuje na podstawie protokołów określonych w Rozdziale 4 § 1 ust. 7, wraz ze zwrotem wszystkich materiałów marketingowych przekazanych podczas instalacji Zestawu POS.
5. W przypadku demontażu Zestawów POS z powodu:
  - i) rozwiązania Umowy przez Akceptanta w trybie określonym w § 1 ust. 1. powyżej,
  - ii) wystąpienia Akceptanta z wnioskiem o zmniejszenie liczby Zestawów POS (wypowiedzenie Umowy w zakresie liczby Zestawów POS),
 w okresie krótszym niż minimalny okres obowiązywania Umowy wskazany w komparycji tej Umowy, liczonym od daty instalacji (potwierdzonej protokołem instalacji), Planet Pay ma prawo do żądania zapłaty przez Akceptanta kary umownej za zerwanie umowy przed minimalnym okresem obowiązywania w wysokości określonej w Rozdziale 16 za każdy Terminal POS niezależnie od innych opłat.
6. Jeśli Akceptant nie zwróci Zestawu POS:
  - i) w terminie 14 (czternastu) dni od daty rozwiązania Umowy w całości lub w zakresie dotyczącym zmniejszenia liczby Zestawów POS, Planet Pay będzie mógł żądać od Akceptanta zapłaty kary umownej za każdy dzień opóźnienia w wysokości określonej w Rozdziale 16;
  - ii) w terminie 30 (trzydziestu) dni od daty rozwiązania Umowy w całości lub w zakresie dotyczącym zmniejszenia liczby Zestawów POS, Planet Pay uzna, iż Akceptant przyjął złożoną przez Planet Pay ofertę sprzedaży niezwróconego Zestawu POS oraz będzie uprawniony do wystawienia faktury na kwotę równą aktualnej wartości rynkowej nowego Zestawu POS tej klasy. Termin zapłaty za fakturę wynosi 14 (czternaście) dni od jej wystawienia przez Planet Pay.

**ROZDZIAŁ 13**

**ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUGI E-FAKTURY ORAZ POWIADOMIEN ELEKTRONICZNYCH**

1. Planet Pay zobowiązuje się do przesyłania Akceptantowi faktur VAT, korekt faktur VAT oraz duplikatów w formie elektronicznej na adres email wskazany w umowie lub poprzez elektroniczne Biuro Obsługi Klienta (dalej „eBOK”).
2. Planet Pay w imieniu mBank zobowiązuje się do przesyłania Akceptantowi dokumentów oraz raportów w formie elektronicznej na adres email wskazany w umowie lub poprzez elektroniczne Biuro Obsługi Klienta (dalej „eBOK”).
3. Akceptant, który zgodnie z Umową zgadza się na otrzymywanie dokumentów w wersji elektronicznej, zobowiązuje się:
  - i) akceptować faktury VAT wystawiane i przesyłane przez Planet Pay w formie elektronicznej,
  - ii) akceptować dokumenty oraz raporty wystawiane i przesyłane przez Planet Pay w imieniu mBank w formie elektronicznej,
  - iii) akceptować duplikaty faktur wystawianych i przesyłanych przez Planet Pay w formie elektronicznej, a wystawionych do faktur wystawianych i przesyłanych w formie elektronicznej,
  - iv) akceptować korekty faktur wystawianych i przesyłanych przez Planet Pay w formie elektronicznej, a wystawianych do faktur wystawianych i przesyłanych w formie elektronicznej,
  - v) przyjmować faktury – o których mowa w pkt. i), ii) i iii) w formie papierowej, w przypadku gdy przeszkody formalne lub techniczne uniemożliwią wystawienie czy przesłanie faktur w formie elektronicznej przez Planet Pay.
4. Akceptant zobowiązuje się do postępowania zgodnie z zasadami instrukcji obsługi platformy elektronicznej do obsługi e-faktur dostarczonej przez Planet Pay. Instrukcja będzie dostępna po zalogowaniu do portalu.
5. W razie zmiany adresu e-mail, na który będzie wysyłana informacja o wystawieniu faktury, Akceptant zobowiązuje się do powiadomienia o nowym adresie Planet Pay poprzez wysłanie stosownej informacji na adres [POS@planetpay.pl](mailto:POS@planetpay.pl)
6. Za moment otrzymania przez Akceptanta faktury wystawionej w formie elektronicznej uznaje się moment wejścia wiadomości na serwer pocztowy Akceptanta informującej o podstawieniu faktury na eBOK. Potwierdzeniem otrzymania przez Akceptanta korekty do faktury wystawionej przez Planet Pay lub podmiot upoważniony przez Planet Pay w formie elektronicznej uznaje się moment wejścia wiadomości na serwer pocztowy Akceptanta informującej o podstawieniu korekty do faktury na e-platformę.
7. Akceptant jest uprawniony do wycofania swojej akceptacji e-faktury według wzoru oświadczenia udostępnionego przez Planet Pay i opublikowanego w Regulaminie. Od dnia następującego po dniu doręczenia oświadczenia Akceptanta o rezygnacji z otrzymywania dokumentów drogą elektroniczną, Planet Pay zaprzestanie wystawiania faktur w formie elektronicznej. Za rezygnację z usługi będzie pobierana opłata określona w Rozdziale 16.

**ROZDZIAŁ 15**

**ZASADY STOSOWANIA POLECENIA ZAPŁATY**

1. Planet Pay umożliwi Akceptantowi usługę Polecenia Zapłaty jako formę regulowania należności z tytułu dzierżawy Zestawu POS oraz usługi doładowań GSM.
2. Akceptant zobowiązuje się do zapewnienia środków na rachunku bankowym wskazanym w formularzu „Zgoda na obciążenie rachunku”, stanowiącym Załącznik nr 5 do Umowy, umożliwiających realizację Polecenia Zapłaty.
3. Zgoda na obciążenie rachunku w drodze Polecenia Zapłaty obowiązuje od odwołania. W przypadku odwołania przez Akceptanta zgody na obciążenie rachunku, Akceptant umożliwi Planet Pay pobieranie należności poprzez potrącenie z rachunku wskazanego do obsługi Umowy z Akceptantem.

**ROZDZIAŁ 16**

**OPŁATY DODATKOWE I KARY**

Nazwa opłaty	Jednostka opłaty /okres naliczania	Opłata
Za przekazywanie Faktur w formie papierowej	szt./miesięcznie	4,99 PLN netto
Za dostarczenie papieru do terminala 10 rolek	Za zamówienie	25,00 PLN netto
Za zmianę logo na wydruku z terminala	Za terminal	20,00 PLN netto
Za ponowne zainstalowanie logo na wydruku	Za terminal	10,00 PLN netto
Za ponowne uruchomienie usługi akceptacji kart na terminalu zablokowanym z przyczyn leżących po stronie Akceptanta	Za terminal	50,00 PLN netto
Za uzasadnioną reklamację banku posiadacza karty, jeśli reklamacja jest wynikiem niezachowania postanowień Umowy zawartej pomiędzy Akceptantem i mBank lub przekazanych instrukcji (np. niedostarczenie wydruku transakcji na prośbę Planet Pay)	Za każdą reklamację na daną transakcję	85,00 PLN netto
Za przygotowanie i wysłanie do Akceptanta kopii Umowy zawartej przez Akceptanta z Planet Pay lub mBank	Za kopię	30,00 PLN netto
Za obsługę i wysłanie noty korygującej do faktury wystawionej na mocy Umowy zawartej przez Akceptanta z Planet Pay lub mBank – w przypadku braku terminowego zgłoszenia o zmianie danych Akceptanta	Za dokument	4,00 PLN netto
Za opóźnienie w zwrocie Zestawu POS	Za każdy dzień	6,00 PLN netto
Za przygotowanie i wysłanie duplikatu faktury wystawionej na mocy Umowy zawartej przez Akceptanta z Planet Pay lub mBank	Za dokument	4,00 PLN netto
Za sporządzenie na życzenie Akceptanta jednodniowego zestawienia transakcji przetworzonych we wskazanym POS	Za dokument	9,00 PLN netto
Za sporządzenie na życzenie Akceptanta miesięcznego zestawienia transakcji przetworzonych we wskazanym POS	Za dokument	25,00 PLN netto
Za przygotowanie potwierdzenia wykonania przelewu na rzecz Akceptanta	Za dokument	15,00 PLN netto
Za monit dotyczący należności	Za dokument	20,00 PLN netto
Za wizytę serwisanta na żądanie Akceptanta	Za jedną wizytę	150,00 PLN netto
Za dodatkowe szkolenie Akceptanta	Za jedno szkolenie	140,00 PLN netto
Za dokonanie cesji Umowy na życzenie Akceptanta	Za cesję	150,00 PLN netto
Kara umowna za zerwanie umowy przed minimalnym okresem obowiązywania	Za terminal	500,00 PLN

**ROZDZIAŁ 17**

**REKLAMACJE Z TYTUŁU USŁUG BANKU**

1. Klient może złożyć reklamację związaną ze świadczeniem przez Bank usług na podstawie Umowy.
2. Reklamacje mogą być składane zgodnie z postanowieniami Ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, a w szczególności pod adresem poczty elektronicznej [mbank.reklamacje.pos@planetpay.pl](mailto:mbank.reklamacje.pos@planetpay.pl).
3. Każda reklamacja powinna zawierać szczegółowy opis zdarzenia budzącego zastrzeżenia, oczekiwania Klienta dotyczące sposobu rozwiązania reklamacji, numer rachunku bankowego i nazwę oraz REGON Klienta oraz dane osoby składającej reklamację (imię, nazwisko, numer telefonu i adres e-mail). W przypadku, gdy Klient będący osobą fizyczną życzy sobie otrzymać odpowiedź na reklamację pocztą elektroniczną reklamacja powinna zawierać w swej treści wniosek o udzielenie odpowiedzi pocztą elektroniczną.
4. Bank rozpatruje reklamacje niezwłocznie, w możliwie najkrótszym terminie, przy czym termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi nie powinien być dłuższy niż 30 dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji przez Bank. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie wskazanym w zdaniu poprzedzającym, dopuszcza się możliwość wydłużenia terminu na rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi do maksymalnie 60 dni, o czym Bank informuje Klienta.
5. Po rozpatrzeniu reklamacji Bank zawiadamia Klienta o wyniku przeprowadzonego postępowania reklamacyjnego. Odpowiedź na reklamację przekazywana jest w formie pisemnej albo pocztą elektroniczną z tym zastrzeżeniem, że odpowiedź na reklamację osoby fizycznej może być udzielona pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek Klienta.
6. Postanowienia ust. 1-5 nie ograniczają prawa Klienta do dochodzenia przeciwko Bankowi roszczeń na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
7. Organem nadzoru nad działalnością Banku jest Komisja Nadzoru Finansowego